



Les “ RPS ” au regard du genre

Paul Bouffartigue, Jacques Bouteiller

► To cite this version:

Paul Bouffartigue, Jacques Bouteiller. Les “ RPS ” au regard du genre : Le cas d’une profession mixte, en relation avec le public : Factrices et facteurs de la Poste. [Rapport de recherche] DEB 13-952 du 28/06/2013, Laboratoire d’économie et sociologie du travail (LEST). 2015, pp.147. halshs-01306678

HAL Id: halshs-01306678

<https://shs.hal.science/halshs-01306678>

Submitted on 25 Apr 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L’archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d’enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives| 4.0 International License

Les « RPS » au regard du genre

Le cas d'une profession mixte, en relation avec le public :

Factrices et facteurs de la Poste

Convention -« RIPAGE » : LEST- Région PACA

Délibération n° DEB 13-952 du 28/06/2013

Paul Bouffartigue et Jacques Bouteiller

Mai 2015

SOMMAIRE

Introduction	5
Chapitre 1- Un métier très déstabilisé	11
Chapitre 2- Facteurs et factrices dans l'enquête SUMER	19
Chapitre 3- Un groupe professionnel en difficulté, mais les factrices (relativement) préservées ?	29
3 -1 A la recherche des sources de la différence de genre	29
3-2 Une féminisation invisible et indolore d'un métier initialement masculin ?	31
3-2-1 Mixité, sexisme, stéréotypes de genre, différences physiques	31
3-2-2 « Seconde journée », horaires matinaux	39
3-2-3 Différences minorées, inégalités (dé)niées	41
Chapitre 4- Une enquête ciblée sur deux unités de distribution	47
4-1 Les deux unités de distribution	47
4-2 Notre échantillon : calage sur la population des facteurs-trices	49
Chapitre 5- « On n'a plus la motivation qu'on avait avant » : les facteurs masculins de plus de 45 ans	59
Chapitre 6- « « Pionnières à leur insu » : les factrices de plus de 45 ans	73
Chapitre 7- « Facteur ... en attendant ? » : les facteurs masculins de moins de 45 ans	89
Chapitre 8- « Rester dans cette entreprise « humaine » : les factrices de moins de 45 ans	103
Conclusion : Deux énigmes et des pistes d'interprétation	123
Bibliographie	129
Annexes	131

Introduction

Cette recherche s'inscrit dans la continuité de nos travaux antérieurs sur les liens travail-santé, en particulier dans le domaine dit des « Risques psychosociaux » (« RPS »). Elle vise à prolonger, au travers d'une étude qualitative, certains des enrichissements notables de la dernière enquête nationale quantitative *Sumer (SUIvi Medicalisé des Risques professionnels) 2010*,¹ dont nous avons réalisé des exploitations secondaires sur le rôle de la variable de sexe (Bouffartigue et Bouteiller, 2014). Nous ambitionnons de contribuer ainsi à élucider ce qui demeure largement une énigme : selon toutes les enquêtes et études les femmes déclarent une santé physique et mentale sensiblement dégradée par rapport aux hommes, et ce y compris « toutes choses égales par ailleurs » (la variable de profession, notamment, étant contrôlée). Ainsi, les « RPS » affectent de manière très différenciée les différentes catégories de travailleurs, notamment selon la qualification, le secteur d'activité, et le sexe. Parmi ces dernières différenciations, celle qui passe par le genre est la moins expliquée. Certes, une partie de cette différence renvoie à une exposition plus forte des femmes aux facteurs psychosociaux de risques du fait de leur localisation dans l'espace socio-professionnel, mais d'autres autres facteurs explicatifs sont à explorer. Deux pistes sont possibles : 1- l'existence de différences, peu visibles a priori, de conditions et de situation de travail, à métier ou profession identique ; 2- d'autres différences à découvrir ou/et à objectiver, dans les parcours de vie, les rapports au travail professionnel, et les responsabilités domestiques et familiales.

En France, les deux principales sources statistiques jusque maintenant étaient l'enquête *Sumer 2003*, mobilisant le questionnaire de Karasek sur un échantillon représentatif, et l'enquête *Samotrace*, conduite en région Centre, mais sur un échantillon important qui s'appuie sur les questionnaires de Karasek et de Siegrist, et qui présente l'intérêt de renseigner également sur l'état de santé mentale perçue via le questionnaire « GHQ28 ». Ces deux sources convergent pour mettre en évidence un double faisceau d'influence sur la santé psychique, de la profession et des conditions de travail d'une part, du sexe de l'autre : les femmes sont « surexposées » aux « RPS » sous le jeu double de leur surreprésentation dans certains milieux professionnels et de leur appartenance de genre. Selon l'enquête *Sumer 2003*, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à se trouver dans le cadran des « tendus » - exposition au « job strain » selon les deux premières dimensions du modèle de Karasek, soit une forte « demande psychologique » associée à une faible « latitude décisionnelle » ; et une analyse « toutes choses égales par ailleurs » montre même une probabilité pour elles supérieure d'un tiers à celle des hommes d'être dans une telle situation (Guignon et al., 2008). L'enquête *Samotrace* déboucherait sur les mêmes résultats s'agissant

¹ Une approche plus fine des « RPS », à la fois au plan des facteurs susceptibles de les favoriser dans l'environnement de travail – ajout d'un module extrait du questionnaire de « Siegrist » – et au plan des symptômes identifiables désormais au travers du nouveau module sur la santé mentale perçue – module HAD.

du questionnaire Karasek (Cohidon et al., 2009 p. 268).² Elle confirme par ailleurs une déclaration nettement plus fréquente chez les femmes de « mal être » selon le GHQ28 : 24,5% des hommes et 37,1% des femmes souffriraient d'un tel « mal être ».

Les résultats de ces deux enquêtes sont à éclairer par les acquis et interrogations plus larges sur les liens entre santé, travail, et genre. Il faut ici rappeler :

- que la perception d'une santé physique et mentale plus dégradée de la part des femmes que des hommes n'est pas due à « ce qu'on dénomme parfois la propension féminine à se soigner » (Aiach, 2010, p. 39) ;
- mais que ces atteintes à la santé sont, par elles, moins souvent reliées au travail professionnel, compte tenu, notamment, de l'invisibilité sociale traditionnelle de ces atteintes professionnelles à la santé (Messing, 2002 ; 2009).

Comprendre la différence de genre dans le rapport travail-santé nécessite ensuite de situer la place relative des femmes et des hommes sur le marché du travail, puis dans le monde du travail. Sur le marché du travail, les effets de sélection par la santé se posent différemment pour les deux sexes, puisque l'inactivité professionnelle restant plus légitime, moins stigmatisante chez les femmes, elle peut leur offrir une possibilité de retrait du monde du travail dans des situations de grande pénibilité professionnelle, possibilité qui n'est guère offerte aux hommes. Mais elle est cependant, et pour une part, choisie sous contrainte de difficultés d'accès à l'emploi, entre autres pour raison de santé fragilisée. Dans le monde du travail, l'emploi des femmes continue de se caractériser par une forte ségrégation, horizontale et verticale, et une sous-qualification relative. Les pénibilités du travail qui concernent les femmes sont moins visibles socialement : « les femmes sont souvent exclues des emplois visiblement exigeants et dangereux, mais leurs emplois peuvent les exposer à des dangers moins visibles : travail très répétitif, postures contraignantes, manque d'autonomie dans le travail, contact avec le public (danger d'exposition à des infections, à la violence, aux agressions verbales), exposition à certains produits chimiques nocifs (coiffure, nettoyage, photocopie, manucure, établissements de santé), horaires qui entrent en conflit avec les obligations familiales » (Messing, 2002). Si les représentations sociales traditionnelles des risques professionnels orientent vers des métiers masculins, « les femmes sont en revanche en première ligne en ce qui concerne les divers risques organisationnels et psychosociaux au travail. Loin d'être protégées, les femmes sont majoritaires parmi les salariés atteints de troubles musculo-squelettiques, qui, aujourd'hui, constituent la principale cause de maladies professionnelles » (Guignon, 2008).

Mais les femmes sont, de plus, dans chacune des csp, systématiquement plus concernées par les différents facteurs de risques TMS, avec une probabilité d'exposition « toutes choses égales par ailleurs », supérieure de 22%. Si l'on suit P. Molinier (2008, p. 112), c'est que sous

² Les résultats publiés distinguent systématiquement hommes et femmes dans les traitements statistiques.

le même intitulé d'emploi, les tâches à réaliser et l'organisation du travail différent, traduisant « la mise au travail des stéréotypes de genre ». Ces stéréotypes de genre sont ceux de la « virilité » et de la « muliérité » (Dejours, 1980 ; 1987). Traduisant la domination masculine ils ne sont pas symétriques. La « virilité » est certes une « idéologie défensive » face au danger et à la peur associés à certains métiers masculins, mais qui peut fonctionner comme ressource dans la reconnaissance sociale des risques professionnels, tandis que la « muliérité » conduit avant tout au consentement à la domination masculine et à la non reconnaissance sociale des risques professionnels associés aux métiers et tâches féminines. Ces stéréotypes tendent à être partagés non seulement par les intéressé-e-s, mais aussi par les acteurs sociaux qui construisent les représentations dominantes de la santé au travail (directions d'entreprise, responsables des méthodes, médecins du travail, responsables syndicaux) (Caroly, 2009).

Ces stéréotypes de genre et leurs effets en termes d'invisibilité sociale des pénibilités professionnelles au féminin, tendent à se reproduire malgré les transformations notables des rapports entre les sexes. On peut y voir la traduction de l'héritage de la position subalterne des femmes dans le mouvement syndical, et l'expression de l'assignation prioritaire maintenue des femmes à la sphère domestique et parentale, puisque la « seconde journée » de travail reste largement à leur charge. On peut y voir également et paradoxalement la traduction du fait que le travail professionnel est une conquête historique pour elles, ce qui tendrait à les rendre moins critiques sur différentes dimensions de leur situation professionnelle : estimation de leur situation relativement au parent du même sexe et jugement sur le niveau de salaire (Baudelot et Gollac, 2003), ou sur les effets délétères du travail sur leur santé (Bouffartigue et al., 2010).

L'objet central de notre recherche est de contribuer à élucider les différences et inégalités de genre au plan de l'exposition aux « RPS » et de ses manifestations en termes de santé mentale : quelle est la part qui renvoie aux différences et inégalités objectivables dans les caractéristiques des tâches exercées, examinées à l'échelon le plus fin possible ? Et quelle est la part qui renvoie à d'autres différences et inégalités (conditions de la vie extraprofessionnelle, parcours existentiels et professionnels³, représentations sociales du masculin et du féminin...) ? Dit autrement, une partie de l'« effet propre » au sexe dans les analyses « Toutes Choses Egales Par Ailleurs » tiendrait à l'existence d'une ségrégation fine selon le sexe, peu visible dans les approches quantitatives ; et une autre part de cet « effet propre » resterait à éclairer à l'aide des autres facteurs cités.

Nombre de travaux sociologiques, en convergence avec la psychologie du travail dite « clinique de l'activité », ont montré qu'une grande part de la santé mentale au travail se jouait autour de la possibilité de réaliser le « vrai métier » ou le « vrai travail » correspondant à la conception que s'en faisait un groupe professionnel (Buscatto et al., 2008 ; Lorient, 2005),

³ Une différence importante entre femmes et hommes partageant à un moment donné, du moins en première approche, la même situation de travail n'est-elle pas la différence au plan des perspectives d'évolution professionnelle ? Cela ne pourrait-il pas expliquer une partie de la différence d'exposition aux « RPS » entre les deux sexes « Toutes choses égales par ailleurs » ?

de la possibilité de se « reconnaître dans son travail » (Clot, 2010). Etudier comment la différence de genre peut participer à la construction de ces conceptions des références professionnelles et à leur mise sous tension sous l'effet des transformations des conditions et de l'organisation du travail nécessite des approches qualitatives. Par exemple certains métiers construits au féminin peuvent être en difficulté pour élaborer collectivement une vision partagée du « bon travail » compte tenu de ce que D. Kergoat (1988) a appelé « le syllogisme de la constitution du sujet sexué féminin » : en dehors des (rares) moments de lutte, les mécanismes de la domination sociale et de sexe bloquent l'aspect au collectif. Enfin, on connaît la position différente des deux sexes au regard de la « seconde journée » du travail domestique et parental et de la manière dont ils séparent subjectivement les deux genres d'activité, professionnelle et extra-professionnelle. On explorera donc les implications de cette différence dans la manière dont sont régulés au travail les mêmes types de difficultés potentiellement génératrices de « RPS » : ne sont-elles pas aiguisées quand elles sont redoublées par la charge physique et mentale de la gestion d'une seconde journée ?

La méthodologie de notre recherche est qualitative. Elle s'appuie sur les résultats d'exploitations secondaires de l'enquête quantitative *Sumer 2010*. Nous souhaitons étudier deux groupes professionnels travaillant tous deux en relation avec un public – l'un mixte ou quasiment mixte (facteurs et factrices) l'autre « genré » au féminin (conseillers financiers) et nous expliquons plus bas les raisons qui nous ont conduits à ne travailler que sur le groupe le plus mixte.

On sait en effet que travailler dans une activité de service en relation avec un public est un facteur spécifique d'exposition aux atteintes à la santé mentale au travail. Les manifestations classiques en sont les violences – verbales et parfois physiques – subies, et les causes profondes, bien mises à jour par la clinique de l'activité, les tensions, exacerbées dans les activités de service, autour de la notion de qualité du travail : tensions entre les conceptions et évaluations managériales de cette dernière, les conceptions que s'en font les salarié-e-s – elles-mêmes diverses – et les attentes du public lui-même. A ces facteurs généraux s'ajoutent les dimensions spécifiques qui peuvent aggraver les « RPS », telles qu'elles ont été mises à jour tant par l'épidémiologie que par la sociologie : une faible autonomie dans le travail, et un faible soutien social de la part de la hiérarchie et des collègues de travail. L'étude d'un groupe professionnel mixte devrait permettre d'approfondir l'analyse des implications de la différence de genre en son sein, et des différenciations fines qui se jouent dans la définition des tâches, du rapport au travail et du parcours professionnel. On sait que ces professions mixtes sont fort peu nombreuses. L'une d'elles l'est devenue au cours des 20 dernières années, il s'agit des facteurs et des factrices de la Poste, terrain d'enquête particulièrement

pertinent au regard des « RPS »⁴, sur lequel nous avons déjà enquêté il y a quelques années, en 2006-2007 (Bouffartigue, 2009).

Le groupe professionnel des facteurs de la Poste possède à nos yeux un intérêt quasi expérimental : c'est l'une des rares – à ce de niveau de qualification, que l'on peut assimiler à « employé qualifié » –, pour ne pas dire la seule en tant que profession nombreuse (autour de 90 000 personnes en 2014) qui soit aujourd'hui quasiment mixte (45% de femmes).⁵ De plus nous avons découvert à quel point c'est une profession en très fort bouleversement, à un rythme exceptionnel, et dont l'avenir-même est en question sous l'effet, notamment, de la montée en puissance de la concurrence du courrier électronique. C'est pour ces deux raisons que nous avons choisi d'ajuster notre projet de recherche en nous centrant sur cette seule profession tout en y développant des investigations nettement plus poussées que ce que nous anticipions.⁶ On peut penser que ces deux points – féminisation depuis 40 ans d'une profession initialement masculine qui devient quasiment mixte, importance des bouleversements qu'elle connaît – ne sont pas sans rapport avec ce qui suit. Premièrement la grande difficulté que nous avons rencontrée au cours de notre enquête pour objectiver des différences - et a fortiori des inégalités - entre les hommes et les femmes affectés à la distribution du courrier du point de vue de leur perception du travail et des conditions de travail. Deuxièmement, la « surprise » révélée par nos exploitations de l'enquête SUMER 2008-2009 : à la Poste en général, et chez les agents de la distribution du courrier en particulier – dont les factrices et les facteurs forment l'essentiel des effectifs – ce sont les hommes qui semblent « plus exposés aux RPS ». Par ailleurs, dans ce groupe professionnel, l'état de santé mentale des hommes serait autant fragilisé que celui des femmes, contrairement à ce qu'on observe très généralement. Peut-on faire dialoguer, sinon converger, ces deux grands constats ? Est-on en présence de phénomènes spécifiques d'invisibilisation des différences de genre ? A quoi tiendraient-ils ?

On commence par résumer les principales transformations auxquelles sont confrontés les facteurs et factrices, et qui convergent vers une déstabilisation profonde et rapide du métier (Chapitre 1). On présente ensuite les principales données issues d'exploitations secondaires de l'enquête SUMER sur l'emploi de facteur ou assimilé, lesquelles vont dans le sens à la fois d'une expression de difficultés professionnelles importantes, et plus importantes encore pour les hommes (Chapitre 2). On poursuit en avançant de premières hypothèses, qui nous

⁴ Suite à plusieurs suicides au travail, la direction de la Poste a fait appel à Jean Kaspar pour présider une « Commission du Grand Dialogue » qui a remis en mars 2012 un rapport *sur le bien-être au travail à La Poste*.

⁵ Les enseignants du secondaire, nettement plus qualifiés et diplômés, forment un autre groupe professionnel à la fois nombreux et mixte, avec 58 % de femmes en 2014 (du moins pris dans son ensemble, indépendamment des disciplines enseignées ou de corps d'appartenance).

⁶ Outre une importante collecte documentaire et des exploitations secondaires de l'enquête SUMER-2009, nous avons réalisé et transcrits une cinquantaine d'entretiens : trente auprès de factrices et de facteurs, une vingtaine auprès d'informateurs privilégiés (membres de ligne hiérarchique, représentants du personnel). Nous avons également réuni un « groupe de paroles » mixte (trois factrices et trois facteurs) [Encadré méthodologique, page 16].

orientent vers la recherche des sources de cette différence de genre (Chapitre 3). On présente ensuite les deux unités de distribution du courrier sur lesquels notre enquête est ciblée et l'échantillon des teneuses factrices et facteurs interviewés (Chapitre 4). On termine en réinscrivant cette différence au sein de quatre profils sociaux typiques plus larges, intégrant notamment les différences générationnelles (Chapitres 5, 6, 7, et 8)..

Chapitre 1-Un métier très déstabilisé

25 ans après la réforme de l'administration publique des « PTT » créant deux entités distinctes, les métamorphoses de la Poste sont considérables. Elles ne sont pas sans évoquer celles de France Télécom (« Orange » depuis 2013), même si elles y sont intervenues un peu plus tardivement, et surtout moins violemment. Les deux entités ont dû faire face à quelques années d'intervalle à la libéralisation de leurs marchés (achevée en 2011 à la Poste) et à leur transformation en société anonyme (2010 à la Poste). La Poste est un groupe à capitaux publics et une partie importante de ses activités demeure, de fait, protégée de la concurrence. Reste que bien des logiques qui y animent les changements organisationnels, managériaux et de gestion de la force de travail rapprochent les deux groupes : rythme rapide des réorganisations, montée en puissance des personnels « salariés » (de droit privé) aux côtés des fonctionnaires, diminution des effectifs globaux.⁷ Leurs implications négatives sur les métiers, le travail, comme sur la santé physique et mentale peuvent également être rapprochées. Au-delà de la médiatisation de suicides au travail⁸, on verra que les indicateurs issus de la dernière enquête SUMER le confirment.

Bien qu'en recul, l'activité courrier, cœur historique du groupe la Poste, continue de représenter la moitié du chiffre d'affaires et la majorité des effectifs.⁹ Plus que l'achèvement de l'ouverture à la concurrence de l'ensemble de cette activité, c'est sa numérisation qui explique la baisse régulière et continue du trafic postal intervenant depuis 2003-2004. La diminution anticipée de 2008 à 2020 est de 50%. On comprend que le spectre d'une quasi-disparition possible du métier de facteur se profile à l'horizon d'une dizaine d'années. Mais cette sombre représentation de l'avenir s'ancre dans une série de transformations déjà en cours dans le travail comme dans le métier, telles qu'elles sont perçues par les intéressé-e-s, à commencer par les plus ancien-ne-s d'entre eux/elles. Quant aux nouveaux services qu'ils pourraient prester, expérimentés ici ou là, ils contribuent plutôt à aiguïser ce sentiment.

⁷ Fin 2012 Orange compte 105 000 employés en France (170 000 dans le monde, dont seulement 65 000 fonctionnaires : 38%), contre 165 200 en 1996 (moins 60% en France sur 16 ans). Fin 2014 la Poste compte 240 000 employés (dont environ 190 000 fonctionnaires : 60%), contre 320 000 en 2002 (moins 25% en 12 ans). Ici la réduction des effectifs se réalise essentiellement par des départs en retraite partiellement compensés. Pour des données 2002-2012 sur les effectifs, les absences, les salaires, les promotions, et les résultats : rue89.nouvelobs.com/.../la-poste-dix-ans-de-bilans-sociaux-decryptes-23. Au courrier l'emploi culmine à 240 000 en 1984. Il chute à 212 000 en 2000, et 147 000 en 2014. Il représente actuellement environ 60 % des effectifs de la Poste, au plan national comme départemental.

⁸ 56 suicides enregistrés chez France Télécom de 2008 à 2010, dont 27 pour la seule année 2010.

⁹ Le Groupe la Poste regroupe quatre activités principales : outre le courrier, le « Réseau » (bureaux de Poste), les colis-express, et la Banque Postale. Les deux dernières sont en croissance. Le groupe s'implante aussi comme opérateur de téléphonie mobile, de Webmail, etc.

Ainsi, les principaux piliers du métier - supports d'un fort attachement des facteurs particulièrement chez les plus ancien-ne-s, malgré l'absence de carrière verticale - sont remis en question.

- L'accès à la « propriété » d'une tournée,¹⁰ dont M. Cartier (2002 ; 2003) a montré la centralité dans la construction et la valorisation du métier ; au-delà d'une stabilisation professionnelle, cette appropriation va de pair, côté facteur, avec la connaissance d'un territoire et de son public, et côté usager-client avec un lien personnalisé avec « son » facteur¹¹; c'est une dimension clef de l'autonomie professionnelle. La « vente » - mieux, la « proposition » - des calendriers de l'année symbolisant ce lien social personnalisé. Une fraction croissante des facteurs ne bénéficie plus de cette situation de « titulaire » d'une tournée, la polyvalence s'est développée sous la forme notamment de la « sécabilité » de tournées¹², et les réorganisations peuvent se traduire par la perte de « sa » tournée.
- Le moment de socialisation représenté par le tri collectif préparatoire aux tournées (« Tri Général »). Automatisation et mécanisation de la préparation du courrier ont permis la suppression de ce moment dans un grand nombre d'unités de distribution.
- Un certain contrôle, collectif et individuel sur la charge de travail et les variations du trafic. Là aussi les innovations techniques, associées aux orientations commerciales du groupe, se traduisent par une régulation plus hétéronome de ces variations.
- La densité des « contacts » avec le public, associée à l'intérêt pour la prestation de services gratuits. Moins que les incitations aux prestations commerciales, c'est l'allongement des tournées et l'intensification du rythme de la distribution qui dégradent la dimension relationnelle de l'activité.
- L'autonomie permise par la mise en œuvre individuelle et dans l'espace public de la distribution, en dehors donc du contrôle des supérieurs et des collègues. Cette autonomie est affectée par la multiplication des tâches administratives, comme celles qui sont associées à la croissance des objets « suivis » ou « recommandés ».
- Des horaires de travail matinaux, associés à la pratique du « fini parti », permettant de libérer l'après-midi, et de valoriser la vie hors travail. Le glissement d'une part importante des opérations de préparation de la distribution vers les plateformes de tri se traduit par des horaires plus tardifs, et des horaires collectifs ont été mis en place.

¹⁰ « Vendue » (attribuée), quand elle est disponible, sur la base de l'ancienneté, et ce depuis 1945. Institution devenue de longue date une « rigidité » à réduire ou supprimer aux yeux des dirigeants.

¹¹ « Ma » tournée, disent les facteurs ; « mon » facteur disent les usagers.

¹² Ces tournées, dites « sécables », assurées les jours de fort trafic par des « facteurs d'équipe » (FE), sont découpées en segments qui sont affectés et réalisés par autant de facteurs, en sus de leur propre tournée, en cas de besoin : que ce besoin ait été programmé aux moments de faibles trafic, ou non, comme en cas d'absence ou de non disponibilité des facteurs en charge de ces tournées « sécables ». Les facteurs d'équipe et facteurs qualité sont en première ligne quand il faut remplacer les « absents inopinés », compte tenu d'un « volant de remplacement » généralement insuffisant.

- Enfin le métier va de pair avec un statut social définissant celui d'une « élite populaire », ou de membre des « classes populaires honorables » (Cartier, 2002), incluant le recrutement comme fonctionnaire – disparu depuis 2001 -, et le bénéfice de la retraite à 55 ans : cette reconnaissance de la pénibilité physique du travail disparaît suite aux réformes des régimes de retraite des fonctionnaires, les agents contractuels quant à eux n'en ayant jamais bénéficié.

Ces transformations interviennent pour l'essentiel depuis le début des années 2000 (Salaün, 2008), peu de temps avant donc l'enregistrement d'une baisse continue du volume de courrier, laquelle a contribué à les accélérer. Deux des principaux vecteurs en sont les opérations « Cap Qualité Courrier » - avec des investissements importants dans la concentration et l'automatisation des centres de tri - et « Facteur d'avenir ».

Cette dernière est une nouvelle organisation des bureaux de distribution, expérimentée à partir de 2006. Elle se traduit par la création de nouvelles fonctions et de nouveaux grades, « facteur d'équipe », et « facteur qualité ».¹³ Les bureaux sont divisés en « équipes » au sein desquelles est instaurée une certaine polyvalence, avec la « sécabilité » d'une partie des tournées. « Attribuées » à un ou plusieurs « facteurs d'équipe », elles sont partageables lors des jours dits « faibles ». Ces facteurs sont amenés par ailleurs à faire des remplacements. Quant au « facteur qualité », il doit à la fois à améliorer la qualité du service, faire des remplacements et assister l'encadrement de proximité. Cette nouvelle organisation représente un tournant majeur : elle suppose une diminution du nombre de tournées de titulaires et leur réévaluation, *via* la mise en place d'un outil informatique destiné à calibrer chaque tournée en fonction d'une série de paramètres définis a priori. Elle se met en place au moment même où s'amorce la diminution du volume du courrier, qui s'accélère à partir de 2008. Et la visée d'une adaptation continue de l'organisation et de l'emploi à cette diminution se traduit par la fréquence des ajustements, pouvant intervenir tous les 18 mois à l'échelle d'un bureau de distribution. Une des mesures préconisée par la « Commission du grand dialogue » en 2012 sera d'ailleurs de ralentir ce rythme, avec le passage à la norme de 24 mois, et au terme d'une brève suspension de ces réorganisations [encadré 1].

Toutes ces transformations affectent, par ailleurs, une force de travail en profond renouvellement sociodémographique : elle est vieillissante, compte tenu du ralentissement des recrutements, même si plusieurs générations contrastées du point de vue de leur rapport au travail et à la Poste continuent de cohabiter ; et elle est devenue quasiment mixte, avec la « révolution silencieuse » de la féminisation du métier de facteur, dont le concours d'accès n'a été ouvert aux femmes qu'en 197

¹³ D'où des possibilités nouvelles de promotion – bien que modestes au plan salarial -, qui expliquent que certains syndicats aient pu soutenir cette réforme organisationnelle. A l'échelon du département dans lequel nous enquêtons, ces deux nouveaux types de facteurs représentent chacun 9% des effectifs de l'ensemble des facteurs. Depuis 1992 existaient des « facteurs de secteur », chargés de remplacer les absents sur 5 à 10 tournées, mais beaucoup moins nombreux (un sur quarante).

Encadré 1 - La commission « Grand Dialogue »

En mars 2012, suite à deux suicides de cadres et à de multiples alertes de médecins du travail et des organisations syndicales, confirmant la montée d'un malaise au travail (Marashin, 2012), le PDG J.-P. Bailly confie à J. Kaspar, ancien dirigeant de la CFDT, l'organisation d'un « Grand dialogue » interne avec l'appui de personnalités extérieures. Sans attendre la remise du rapport (sept. 2012) sont annoncés la suspension pendant 6 mois des réorganisations, un délai minimal de 24 mois entre deux réorganisations, 1 000 embauches supplémentaires dès 2012. Le document présente un tableau nuancé de la situation. Il est élogieux sur la « stratégie de transformation suivie de 2002 » - modernisation industrielle, résultats économiques en termes de chiffre d'affaires et de bénéfices, grâce notamment aux activités bancaires et colis – et mentionne « un bilan social positif sur de nombreux aspects », avec la réduction de l'emploi précaire. Mais il reconnaît une série d'« impacts humains » problématiques : montée des absences pour maladie et accident du travail, parallèle au vieillissement des agents ; dégradation de la santé physique et psychique ; développement des inaptitudes. Il relève une « décentralisation inachevée », un « dialogue social formaliste », un « manque de concertation amont » avec les représentants du personnel. L'activité courrier est appelée à se « réinventer », en redéfinissant « une offre rentable autour de nouveaux produits et services qui satisfassent les attentes des clients ». Parmi toutes les préconisations formulées, la plus précise est celle du « desserrement provisoire des contraintes sur les effectifs ». Le chiffre de 4 500 à 5 000 embauches sera cité, de manière à « sanctuariser le volume d'emplois » nécessaire aux charges syndicales et la formation. Pour le reste, les pistes concernent l'amélioration du dialogue social, du management, de la conduite du changement organisationnel, de la GPEC – développement de la mobilité interne au groupe –, et appellent à « la concertation et à l'engagement de tous les acteurs ». Ce rapport apparaît ainsi, sans surprise, comme un compromis, faisant écho, souvent en creux, aux difficultés vécues par le personnel, mais dans le cadre d'un soutien aux orientations stratégiques du groupe. C'est pourquoi il a pu être critiqué par les organisations syndicales contestataires. Les autres syndicats signent quelques mois plus tard un accord sur la QVT (Qualité de Vie au Travail) prévoyant un « droit d'alerte syndical » face aux réorganisations et précisent les modalités de concertation associées aux réorganisations. Est reconnu aux organisations syndicales la possibilité de présenter des « scénarios alternatifs ».

On ne sera pas surpris que notre enquête enregistre, après d'autres, à la fois un sentiment de forte incertitude sur l'avenir du *travail* (réorganisations permanentes, même si elles ont été espacées, cf. les réponses au questionnaire SUMER sur les aspects insécurité du travail et de l'emploi, très éloquentes¹⁴) et du *métier* lui-même – y aura-t-il encore des facteurs dans 10 ou 15 ans ? Le facteur deviendra-t-il un simple « livreur » ? – associé à un fort sentiment d'intensification et de dégradation du travail et de la qualité de service rendu. Elle enregistre ce même sentiment d'incertitude sur l'*emploi*, convergeant avec les résultats de l'enquête SUMER. Cela ne veut pas dire que le métier ne conserve pas des aspects positifs. Pour tous, sa dimension relationnelle avec le public, l'intérêt d'un travail en extérieur marqué par une certaine autonomie, ses horaires de travail matinaux, voire la mixité, reconnue par tous comme réussie et positive. Pour la plupart, notamment parmi les jeunes générations ayant

¹⁴ Cf. Tableau 1 de l'Annexe1

connu le chômage ou/et l'emploi précaire, l'intérêt d'un emploi stable dans une grande entreprise ; des possibilités d'évolution interne vers d'autres branches que le courrier (notamment pour les jeunes femmes).

Les perceptions négatives ont des bases objectives dans le déclin du volume et le changement de contenu du courrier ; dans les transformations technico-organisationnelles ; dans les changements des modes de recrutement et de gestion de la force de travail ; ainsi que, probablement – mais nous manquons de données d'ensemble sur ce point – dans l'élévation du niveau de diplôme des embauchés ainsi que dans la diversification de leur origine sociale. La mécanisation des opérations de tri se poursuit, tendant au recul des travaux « intérieurs », comme le Tri Général. Les marges de manœuvre collectives et individuelles au plan de la régulation quotidienne de la distribution se réduisent, d'autant plus que la pratique du « fini parti » s'estompe. Si le volume du courrier décline, sa composition évolue avec la montée des objets recommandés et suivis et de taille plus importante que les plis ordinaires. Les réorganisations interviennent à un rythme régulier et soutenu. La substitution d'un mode informatisé d'évaluation de la charge à un mode d'évaluation « in situ » est contestée dans la mesure où la singularité de chaque tournée semble irréductible à ce mode de calcul des temps prescrits. La pression sur les effectifs permanents conjuguée au haut niveau d'absentéisme se traduit par un recours récurrent à une main-d'œuvre temporaire, aux remplacements par flexibilité interne – appel aux facteurs qualité, « sécabilité » des tournées.

Encadré 2 - Facteurs et factrices de la « DSCC » étudiée

L'enquête a été conduite entre mars 2014 et février 2015 au sein d'un département urbanisé du Sud de la France, donc au sein d'une « DOTC »¹⁵ - devenue au cours de l'étude une « DSCC »¹⁶ - regroupant les activités courrier du groupe la Poste. On présente ici les données de base sur l'organisation et les agents sur cette « DSCC ». On précise dans l'encadré suivant la méthodologie de notre enquête qualitative.

Organisation

Outre le siège (125 agents), cette DSCC compte 22 établissements fin 2013 - nombre en cours de réduction (à 15 fin 2014) suite à des regroupements. 15 sont des « PDC » (Plateforme de Distribution du Courrier), comptant de 65 à 350 emplois permanents ; 6 sont des « PPDC » (Plateforme de Préparation et de Distribution du Courrier), qui intègrent une activité de tri liée à la collecte et à la concentration du courrier, et qui comptent 150 à 300 emplois permanents ; et 1 est une « PIC » (Plateforme Industrielle Courrier), centre régional de tri comptant 600 emplois permanents.

Effectifs et dynamique de l'emploi

Les effectifs y sont de près de 5 000 agents (dont 38% de femmes, soit sensiblement moins qu'au plan national, où elles représentent 46 % des effectifs au courrier) : 4 670 exactement en décembre 2013. 4 321 font partie de la « Force de Travail Permanente » (FPT)¹⁷, CDD exclus donc. Ces derniers, au nombre de 349 représenteraient donc 7,4% des effectifs. Les effectifs de la FPT ont cumulé à 5 105 agents en 2009 et reculent régulièrement depuis, d'une centaine par an, sauf en 2011 où la perte a été de 343 postes. En 2013 ces effectifs sont répartis en vingt-trois établissements, comptant pour vingt-deux d'entre eux plus de 100 personnes.¹⁸ Le plus important est la PIC, avec 593 agents fin 2013 (509 en FPT fin 2014). Un regroupement des établissements est en cours. Fin 2014 leur nombre a été ramené à seize.

Sur les trois dernières années (2012 à 2014) les sorties, « définitives » (675) ou « temporaires » (417) – congés pour divers motifs, détachements, mise en disponibilité, sont donc nettement plus nombreuses que les entrées : 1092 contre 710 (hors flux entre temps plein et temps partiel). Elles se font principalement par départ à la retraite ou en préretraite (319). Mais la mobilité géographique (155), les fins de contrat (100), les démissions (26) et quelques licenciements (34) existent également. Les recrutements en CDI (257, principalement sous forme de suite de contrats de formation en alternance : 185) ne forment qu'une part des 710 entrées : 334 sont des retours de congés ou de mise en disponibilité.

Comme au plan national, la part de fonctionnaires demeure nettement plus élevée chez les hommes (52,4%) que chez les femmes (35%). On sait que cette différence renvoie pour l'essentiel à une entrée des secondes à la Poste plus récente, et à un âge plus tardif.

¹⁵ Direction Opérationnelle Territoriale Courrier.

¹⁶ Direction Services Courrier Colis. Au cours de l'enquête, en 2014, l'activité colis est rattachée à l'activité courrier, mais les 100 agents en FPT concernés ne sont pas comptabilisés dans les données GRH de la DSCC.

¹⁷ La GRH distingue la FPT de la « Force de Travail Volante », laquelle comprend les CDD et les heures supplémentaires.

¹⁸ En dehors de la PIC et du siège de la DOTC, deux types d'établissements sont à distinguer : les « PPDC » (Plateformes de Préparation et de Distribution du Courrier), au nombre de six avant les regroupements intervenus en 2013, et les « PDC », au nombre de quinze.

Féminisation. Les données de RH ont été traitées selon 13 postes de métiers. Trois correspondent à « facteur » : simple « facteur » (1904 au 31.10.2014), qu'il soit « rouleur », ou titulaire d'une tournée ; « facteur d'équipe » (FE) (204), et « facteur qualité » (FQ) (200). Un quatrième est aux frontières, celui d' « agent courrier » (598), qui correspond aux fonctions de collecte, de remise et d'agent de cabine. Ces quatre métiers forment un effectif de 2906 agents sur un total de 4093, soit 70 %. Ce sont les fonctions d'agent courrier les plus mixtes (46%), suivies des simples « facteurs » (37%), puis des FE (34%) et enfin des FQ (31%). Aux niveaux supérieurs, encadrant (31%), et même directeur d'établissement (33%), le taux de féminisation ne diminue plus. Il faut souligner cet écart relativement faible entre la part des femmes chez les facteurs et la part des femmes parmi l'encadrement de proximité, indicateur de faibles discriminations de sexe dans les carrières. Le mouvement de féminisation a été rapide et prononcé jusqu'en 2007; depuis il est interrompu : le taux n'était que de 29% en 2004, il est monté à 35% en 2005 et 36% en 2007, et plafonne à 38 % depuis 2010. Il y a donc une coïncidence entre la dynamique démographique globale du métier – les réductions d'effectifs de la FTP à la DSCC interviennent depuis 2010 - et celle de sa féminisation. Les disparités spatiales dans la féminisation, sont très nettes : d'un établissement à l'autre, le pourcentage de femme varie de 25 % à 60%. Ce qui laisse supposer qu'à l'échelon inférieur, celui des « unités de distribution », cette disparité peut être plus forte encore.

Situations de famille. Le pourcentage d'agents séparés ou divorcés est nettement plus élevé chez les femmes (14,2%, contre 5,6%).

Temps partiel. 4,6% des facteurs hommes, 14,5% des factrices : même si on est bien en dessous de la moyenne nationale (30% des femmes sont à temps Partiel), ce n'est pas négligeable. Il s'agirait essentiellement de temps partiel annualisé – du type pas de travail pendant les congés scolaires – plus que de temps partiel hebdomadaire.

Absentéisme. Il est en croissance ces dernières années, et sensiblement plus élevé que la moyenne nationale : en 2013, 36,8 jours en moyenne par agent, tous motifs confondus (ATM, ATA, et ALM); l'écart relatif entre les sexes est du même ordre qu'au plan national : 33,6 pour les hommes et 42,3 pour les femmes. Les absences pour accident du travail s'élèvent alors à 5,2 journées. C'est un phénomène sur lequel la DRH s'efforce d'agir, notamment au travers du remplacement des cyclomoteurs par les vélos à assistance électrique (VAE). L'absentéisme varie beaucoup d'un établissement à l'autre. Toujours en 2013, hors établissement du siège, il va de 24 jours (établissement d'un territoire rural) à 52 (pour la PIC)

Réorganisations. Une conflictualité sociale plus forte que la moyenne s'est traduite par une mise en place plus tardive qu'ailleurs des réorganisations accompagnant la diminution du courrier.

Paysage syndical. Les deux organisations jugées les plus contestataires (CGT et SUD) rassemblent dans le département plus des deux tiers des suffrages, soit sensiblement plus qu'au plan national. Les progrès récents de la seconde au détriment de la première – jugée relativement plus constructive – accentuant cette caractéristique. Aux élections professionnelles de décembre 2014 SUD recueille 34,3% des suffrages, la CGT 31,7%. FO (12,6%), la CFDT (10,1%) et les autres syndicats (11,3%) se partagent les autres votes.

Encadré 3 - Méthodologie de l'enquête qualitative

L'enquête s'est déroulée de mars 2014 à février 2015, principalement en trois temps. Dans un premier temps une série d'une vingtaine d'entretiens de cadrage ont été réalisés auprès d'informateurs privilégiés : membres de la DRH, de la ligne hiérarchique, et représentants du personnel. Dans un second temps une autre série d'une trentaine d'entretiens ont été réalisés auprès de facteurs et de factrices, principalement au sein de deux unités de distribution, vers lesquels nous avons été orientés par la DRH, puis par les directeurs des deux établissements de type « PDC » vers lesquels cette dernière a dirigés. Dans un troisième temps, un groupe de parole de facteurs/factrices a été réuni.

Entretiens de cadrage Plusieurs entretiens ont été réalisés avec la DRH et avec la psychologue du travail affectée à la prévention des RPS. Au siège de la DOTC nous avons également interviewé un technicien de la GRH, ainsi qu'un « organisateur ». La DRH a ensuite sollicité un certain nombre de responsables d'établissements en vue de leur accord éventuel pour notre enquête. Deux d'entre eux ont répondu favorablement. Le taux de féminisation du personnel de ces deux PDC est légèrement supérieur à la moyenne départementale (44%, contre 38%)

Les deux directeurs et les deux RRH des deux PDC ont également été interviewés. A la suite de ces entretiens nous avons été orientés au sein de chaque PDC vers une unité de distribution. Le principal critère de ce choix était que la dernière réorganisation soit intervenue depuis au moins 6 mois et que la prochaine ne soit pas trop proche dans le temps. La première, A, est une petite unité (12 tournées, 16 agents permanents) située aux limites de la principale agglomération urbaine du département, la seconde, B, est une unité de taille moyenne (28 tournées, 41 agents permanents, dont 18 femmes), située au sein de la seconde ville du département. L'encadrant de la première unité, et les deux encadrantes de la seconde ont été interviewés.

Plusieurs entretiens ont été conduits auprès de responsables des deux premiers syndicats, CGT et SUD, et quatre représentants du personnel siégeant dans des CHSCT – dont les CHSCT des deux PDC étudiées – ont également été interviewés. Deux consultants ayant réalisé des expertises RPS pour des CHSCT du département ont également été rencontrés.

Entretiens individuels auprès de facteurs et de factrices 30 facteurs et factrices (14 facteurs, 16 factrices) ont été interviewé(e)s : 17 dans la première unité de distribution (dont 10 femmes), 7 dans la seconde (dont 3 femmes), et 6 dans d'autres unités de distribution (dont 3 femmes) (cf. tableau présentant les principales caractéristiques de ce corpus au chapitre 4). Les entretiens, tous enregistrés puis intégralement retranscrits, se sont presque tous déroulés sur le lieu de travail immédiatement après la fin de la tournée (le guide utilisé est présenté en annexe). Cela nous a permis de réaliser de nombreuses observations. Nous avons également pu suivre la tournée d'une factrice de l'unité A.

Réunion d'un « Groupe de parole » mixte

Nous avons réuni un « groupe de parole » de 6 facteurs composé à parité d'hommes et de femmes, suite à un appel au volontariat communiqué par la direction de l'établissement B (PPDC). Cette réunion, d'une durée de deux heures, s'est tenue en dehors du temps de travail, a été rémunérée en heures supplémentaires. Sans que nous l'ayons anticipé, il se trouve que ce sont trois couples de facteurs qui se sont proposés pour cet exercice. La réunion, entièrement enregistrée et retranscrite également, était entrée sur la thématique de la différence éventuelle de genre dans le rapport au métier de facteur.

Chapitre II- Facteurs et factrices dans l'enquête SUMER

Ce chapitre doit être lu avec une prudence méthodologique due au faible effectif du groupe professionnel dans l'enquête SUMER (moins de 600), et à la difficulté à identifier de manière précise les facteurs dans cette base. D'où, sans doute, l'écart entre les effectifs comptabilisés par la branche courrier (fin 2012) de la Poste et les effectifs de la population approchée à partir de SUMER 2010 : cette dernière est estimée à 117 955 individus (62 872 hommes/55 083 femmes) (46,7% de femmes), à partir de 571 individus (307 hommes/264 femmes) présents dans l'échantillon SUMER¹⁹, contre 157 535 (85 525 hommes, 72 009 femmes) (45 % de femmes). Mais dans les deux cas la grande majorité des effectifs est bien constituée d'« agents de distribution », et donc de « facteurs », aux côtés d'une minorité significative d'agents de tris (près du quart des effectifs de la division « courrier » de la Poste). On peut estimer à 90 000 les effectifs des facteurs et factrices proprement dits au début des années 2010.²⁰

Entre ces deux sources, les caractéristiques démographiques de cette population sont convergentes, sauf en ce qui concerne l'ancienneté, mais dont on peut penser qu'elle soit mal renseignée dans l'enquête SUMER, contrairement aux données issues de la Poste. Les compositions de sexe (45% de femmes) et d'âge (respectivement 40% de plus de 50 ans, et 55% de plus de 45 ans ; âge moyen de 43 et de 45 ans) sont très proches ou proches. Et les différences entre hommes et femmes vont dans le même sens : les premiers sont un peu plus âgés et nettement plus anciens que les secondes.

II-1 La qualité du temps et des horaires de travail, une spécificité du métier de facteur²¹

En dehors de la grande fréquence du travail régulier le samedi et la rareté du bénéfice de deux journées consécutives de repos – on y reviendra – la plupart des indicateurs de la qualité du temps de travail sont favorables aux facteurs et aux factrices : chez ces dernières notamment, moins de temps partiel contraint – mais moins de temps partiel choisi également,

¹⁹ Sont retenus dans la PCS 2003, la profession « 521a Employés de la Poste » dont la « profession la plus typique » est « facteur de la Poste » dans la fiche INSEE de la nomenclature. Les professions assimilées à ce poste de la nomenclature sont les suivantes : Agent d'exploitation (principal) de la Poste - Agent de cabine de la Poste - Agent de collecte et de remise à domicile de la Poste - Agent de traitement des services financiers/de traitement informatique de la Poste - Agent de tri de la Poste - Agent des services de tri de la Poste - Agent rouleur de distribution de la Poste - Auxiliaire de saisie de la Poste - Dactylographe de la Poste - EAR distribution de la Poste - Opérateur sur machine en centre financier de la Poste - Préposé de la Poste - Trieur indexeur de la Poste - Vérificateur ITVF de la Poste. Sont donc écartés une partie des effectifs de la division courrier, en particulier l'encadrement et les salariés des services administratifs et commerciaux, ce qui explique largement la différence entre 118 000 (nos estimations à partir de SUMER) et 158 000 (les effectifs totaux de la division courrier).

²⁰ A la DOTC-13, les facteurs, facteurs d'équipe et facteurs qualité représentent 60% des effectifs. Projetée au plan national sur la base de 160 000 personnes employées dans la branche courrier de la Poste, cette proportion se traduirait par un effectif de 95 000 facteurs.

²¹ Les commentaires qui suivent renvoient aux données plus détaillées fournies en Annexe 1

bien que la proportion de factrices à temps partiel soit tout de même de 27% (contre 36% chez l'ensemble des salariées), or nous n'en avons interviewé aucune²². Les longues amplitudes journalières sont bien plus rares – mais elles sont un peu plus fréquentes chez les factrices que chez les facteurs -, le travail le dimanche ou les jours fériés quasiment inexistant, les horaires mieux connus à l'avance. Globalement donc, en dehors de la contrainte spécifique du travail le samedi et de la rareté du bénéfice de deux journées consécutives de repos, c'est une profession dans laquelle il y a nettement moins de contraintes de temps et horaires de travail que dans d'autres (5% ont plus de 6 contraintes temporelles, contre 27 % dans l'ensemble du salariat). Et c'est plus vrai encore pour les factrices que pour les facteurs (3,6% contre 21,3 % des salariées). On ne pourra écarter cette donnée quand il s'agira d'interpréter « l'exposition aux RPS » selon le sexe.

II-2 Des contraintes physiques perçues : importantes, un peu moins pour les factrices

L'indicateur synthétique, l'exposition à au moins trois contraintes physiques, est clair : 46% des facteurs et factrices déclarent au moins trois contraintes de ce type (52% des hommes, 40% des femmes) contre 28% de l'ensemble des salariés (38% et 15%). La différence des déclarations entre les deux sexes est a priori surprenante, s'agissant du « même métier », et même si elle pourrait, très partiellement, s'expliquer par une répartition un peu différente selon les emplois (un plus de femmes exerçant la fonction d' « agent de cabine », un peu moins celle d' « agent de tri »). Voyons le détail : seules les « contraintes visuelles » et les « contraintes posturales et articulaires » sont déclarées un peu plus souvent par les femmes. Les contraintes thermiques, la manutention de charges lourdes, les déplacements à pied, et la conduite sont quatre dimensions des pénibilités physiques du travail qui sont moins souvent mentionnées par les factrices que par les facteurs. Nous nous heurtons ici à deux questions clés : il s'agit toujours des conditions de travail telles qu'elles sont perçues et déclarées ; et ce à l'intérieur d'une grille de questionnement construite selon le modèle du travail industriel et masculin (K. Messing, 2002 ; 2009).

II-3 Des contraintes organisationnelles perçues : globalement fortes, mais qui ne sont pas toutes défavorables aux factrices relativement aux facteurs

Les déclarations relatives aux contraintes de type organisationnel modifient-elles cette donnée ? Tout dépend du type de contrainte dont il s'agit. Plus soumises à la polyvalence des tâches et aux contraintes de rythme « imposé par une demande extérieure obligeant à réponse immédiate à une demande », les factrices sont moins que les facteurs soumises aux

²² Aucune factrice travaillant à temps partiel ne nous a été signalée dans les unités de distribution où nous avons enquêté.

autres contraintes de rythme. Elles se déclarent ainsi moins souvent soumises à une cadence machinique, à d'autres contraintes techniques, au travail de collègue, aux contraintes de délais, au contrôle hiérarchique, à un contrôle ou suivi informatisé. Par contre, elles se déclarent plus souvent dans l'impossibilité d'interrompre le travail, obligées de se dépêcher ou d'interrompre une tâche pour une autre, dans l'impossibilité de faire varier les délais, de changer l'ordre des tâches, de régler elles-mêmes les incidents, sous contrainte d'objectifs à atteindre, et soucieuses des incidences d'erreurs sur la qualité du produit ou du service, ou sur la sécurité des personnes. Elles semblent un peu plus souvent pouvoir compter sur l'appui de leur hiérarchie en cas de difficulté – mais moins souvent sur celui de collègues – et se plaignent un plus souvent du manque d'effectif. Elles déclarent encore plus massivement que leurs collègues masculins travailler en contact avec le public (87% contre 78%), mais aussi rarement vivre des tensions avec ce public. Elles se plaignent beaucoup plus souvent du manque de formation (33% contre 14%).

II-4 Une exposition aux « RPS » plus forte des facteurs que des factrices : une exception statistique

Pour le salariat occupé pris dans son ensemble, l'exposition aux RPS est plus forte chez les femmes, quel que soit l'indicateur que l'on construit à partir des questionnaires de Karasek ou de Siegrist. Ce n'est pas le cas dans le groupe professionnel des facteurs. Chez les facteurs de sexe masculin les scores de « demande psychologique » sont plus forts et les scores de « latitude décisionnelle » nettement plus faibles que chez les factrices. Quant au soutien social, il est également un peu plus faible. D'où des indicateurs de « jobstrain » et d'« isostrain » nettement plus dégradés chez les premiers. Les factrices se situent au niveau de l'ensemble de la population des employées pour le « jobstrain », mais en dessous pour l'« isostrain », compte tenu d'un indicateur synthétique de « soutien social » déclaré plus faible que chez les autres salariés.

Voyons les choses de plus près.

Sur six des neuf questions relatives à la « demande psychologique », les facteurs déclarent des contraintes plus fortes que les factrices : vitesse, intensité, quantité, manque de temps, sentiment d'être à la fois bousculé dans le travail et ralenti par le travail de collègues. Les deux seuls items défavorables aux factrices sont la contrainte de « longues périodes de concentration » et « l'interruption des tâches obligeant à les reprendre ultérieurement ». Seul l'item « recevoir des ordres contradictoires » obtient des scores comparables chez les deux sexes.

Sur six des neuf questions relatives à la « latitude décisionnelle », les facteurs déclarent une autonomie plus faible que les factrices : liberté de décider comment faire, possibilité d'influer le déroulement, répétitivité des tâches, sollicitation de la créativité, variété des tâches, développement des compétences. Et sur les trois autres questions – prendre des décisions

soi-même, apprendre des choses nouvelles, travail demandant un haut niveau de compétences - l'écart des réponses entre les deux sexes est faible.

Le soutien social déclaré par les facteurs est également plus faible. Seules deux questions traduisent peu de différences entre les hommes et les femmes, il s'agit du sentiment que les collègues « me manifestent de l'intérêt » ou « sont amicaux ». Pour le reste le soutien social de la part de la hiérarchie apparaît nettement moins fréquent de la part des hommes, et les collègues sont plus souvent décrits comme professionnellement peu compétents et peu coopératifs.

Les autres indicateurs d'exposition aux RPS apparaissent également relativement défavorables aux facteurs comparés aux factrices, notamment le sentiment de vivre ou de s'attendre à vivre un changement indésirable dans son travail, et le sentiment de non reconnaissance au sens de Siegrist ou de non reconnaissance salariale. Même le sentiment d'insécurité d'emploi est un peu plus répandu chez les hommes que chez les femmes (42,5% contre 45,9% déclarent « ma sécurité d'emploi menacée ») ce qui est significatif quand on sait que les facteurs sont nettement plus nombreux que les factrices à bénéficier objectivement de la protection du statut de fonctionnaire.²³ Et le vécu de situation difficiles ou dangereuses n'est pas non plus l'apanage des factrices, sauf pour les agressions verbales de la part du public, comme de supérieurs ou de collègues (au cours de l'année écoulée : 33% contre 22%, et 34% contre 23%) : situations de dénigrement ou de mépris signalées aussi souvent, situations actuelles difficiles signalées plus souvent (26% contre 20%)

II-5 De l'exposition aux « RPS » aux évaluations du médecin du travail : un décalage important

Les médecins du travail sont pourtant plus sévères quant à la qualité des postes de travail des factrices que de celle des facteurs, du point de vue de l'organisation du travail (jugée mauvaise ou très mauvaise dans 31% des cas, contre 26%) et plus encore de la prévention des risques physiques (jugée mauvaise ou très mauvaise dans 44% des cas contre 27%). Le point de vue des médecins du travail apparaît également plus critique pour la qualité des postes de travail du point de vue de l'organisation du travail pour ce groupe professionnel que pour l'ensemble des salariés, et même que pour les employés ou les ouvriers pris dans leur ensemble. Pour la prévention, leur jugement se rapproche de celui qu'ils portent pour les employés pris dans leur ensemble, et il est meilleur que pour celui porté à l'endroit des ouvriers, ce qui peut s'expliquer par la couverture d'une grande entreprise comme la Poste par les services de santé au travail.

²³ Cf. les développements plus généraux sur ce point dans notre rapport pour l'ANACT. Cf. Bouffartigue P., Bouteiller J. (2014).

II-6 De l'exposition aux « RPS » aux arrêts de travail pour raisons de santé et aux évaluations des salariés de leur santé, du lien travail/santé, et de leur travail.

Facteurs et factrices ont été plus souvent que l'ensemble des salariés absents pour raisons de santé. Les factrices notamment se situent à un niveau supérieur aux autres salariées, et proche des ouvrières non qualifiées, à la fois en termes de fréquence et de nombre jours d'absences.

Facteurs et factrices se différencient nettement du point de vue des absences pour maladie ou accident du travail : les premiers s'arrêtent plus souvent mais nettement plus brièvement, et sont un peu moins concernés par les accidents du travail. Les facteurs masculins sont un peu plus nombreux à déclarer « au moins deux », ou « au moins trois » arrêts maladie (hors accident du travail ou maternité). 15,5% déclarent une maladie chronique (4,7% des hommes). Si la fréquence des accidents du travail distingue peu les deux sexes, les arrêts de travail des femmes pour ce motif semblent nettement plus longs.

Au final le nombre de jours d'arrêt de travail pour maladie ou accident est nettement plus élevé en moyenne pour les factrices que pour les facteurs (toutes causes confondues, hors maternité, 12,5 jours contre 5,7 jours d'arrêts par répondant) : 8,7, contre 5,2 pour les arrêts maladie ; 4,5 contre 0,8 pour les accidents de travail. Et les pratiques de retrait pour raisons de sécurité sont nettement plus fréquentes chez les hommes (14% contre 4,3% ont interrompu ou refusé une tâche jugée nuisible pour leur santé ou la sécurité).

Enfin, et de manière cohérente avec ce que nous avons observé dans nos travaux antérieurs, dans le métier de facteur les femmes jugent leur travail moins néfaste pour leur santé que les hommes, tout en formulant un avis plus critique sur leur propre santé. Toutefois, les uns et les autres se caractérisent par des jugements plus sévères sur le lien entre travail et santé que les autres salariés, y compris employés et ouvriers, ceci étant plus marqué encore chez les facteurs de sexe masculin. Ces derniers déclarent plus souvent que les ouvriers, qualifiés ou non, leur travail délétère (à 40% contre 35%) et pas plus souvent qu'eux leur travail comme facteur de santé (15%). Les factrices apparaissent plus partagées : un peu plus nombreuses que les employées et même que les ouvrières à juger leur travail nocif (29% contre 26-27%), elles sont tout de même un peu plus nombreuses que les ouvrières à le trouver facteur de santé (19%, contre 13-14%).

Enfin l'indicateur synthétique de satisfaction à l'égard de son travail apparaît extrêmement tranché : les facteurs et factrices sont beaucoup plus souvent que les autres salariés, même peu qualifiés, insatisfaits de leur travail (20% « peu ou pas du tout satisfaits », contre 12% en moyenne, 14% des employés, et 11% des ouvriers) ; et, alors qu'au sein de chaque grand groupe socioprofessionnel les différences entre les sexes sont faibles, ici ce sont seulement les hommes qui, étant beaucoup plus insatisfaits de leur travail que dans les autres professions (30% « peu ou pas du tout satisfaits »), donnent cette tonalité au métier. Les

factrices au contraire témoignent d'un indice de satisfaction élevé. C'est à tenter d'éclairer ce mystère que nous allons nous atteler.

II-7 Quels liens avec les différences entre facteurs et factrices du point de vue de l'ancienneté et du statut d'emploi ?

Avant de passer à des analyses de type « toutes choses égales par ailleurs », tentons de voir dans quelle mesure les différences entre les deux sexes du point de vue de l'insatisfaction à l'endroit du travail ou du sentiment d'insécurité d'emploi pourraient être associées aux différences d'âge, et surtout d'ancienneté et de statut d'emploi qui séparent les hommes des femmes. En effet l'échantillon SUMER confirme que facteurs et factrices se distinguent beaucoup moins du point de vue de l'âge pris globalement – avec pour les deux sexes un peu plus de 50 % ayant plus de 45 ans – que du point de vue de l'ancienneté et du statut d'emploi.

On n'est pas surpris d'enregistrer un lien fort entre le statut d'emploi et l'âge, avec des proportions quasiment inverses de fonctionnaires et de salariés quand on passe des plus aux moins de 45 ans

	% fonct
<= 45 ans	21,3
>45 ans	76,6

Par contre, sachant que pour les deux sexes la structure d'âge est proche, on doit souligner la différence dans la répartition entre fonctionnaires et salariés : près de la moitié des femmes de plus de 45 ans sont salariées, alors que ce statut rassemble moins de 10% des hommes de cette catégorie d'âge. Inversement chez les moins de 45 ans, seulement 15% des femmes sont fonctionnaires contre un bon tiers des hommes.

- ***Insatisfaction au travail : maximale chez les fonctionnaires masculins²⁴***

Les deux sexes confondus, ce n'est pas l'âge, et peu le statut d'emploi qui sont associés avec l'insatisfaction au travail, bien que les salariés apparaissent moins souvent insatisfaits que les fonctionnaires : 14% contre 25%.

Cette insatisfaction relative des fonctionnaires se vérifie à la fois chez les jeunes et les vieux, et chez les femmes et les hommes, mais avec un taux toujours nettement plus élevé chez les facteurs masculins : ici le pourcentage de non satisfaits culmine chez les fonctionnaires de plus de 45 ans (près d'un sur trois : 32,8%), mais il reste très élevé chez les fonctionnaires de moins de 45 ans (29,5%), et même chez les salariés de moins de 45 ans (27,7%). Seuls les (rares) hommes salariés de plus de 45 ans échappent à cette insatisfaction (16,2% d'insatisfaits). Risquons une interprétation : ces hommes seraient, parmi les agents recrutés comme

²⁴ Cf. Tableau 10, Annexe 1

contractuels depuis 15 ans, ceux qui sont restés dans le métier, beaucoup d'autres l'auraient quitté ; et ils y seraient restés sur un mode positif, par intérêt pour ce métier, et non « faute de mieux ».

Chez les femmes, quelle que soit la catégorie d'âge, ce sont également les fonctionnaires les moins satisfaites, avec un taux d'insatisfaites deux à trois fois supérieur à celui des factrices salariées. Le taux de satisfaction est donc particulièrement élevé chez les femmes qui sont salariées, notamment chez les plus de 45 ans. On sait que les femmes entrent en moyenne plus âgées à la Poste que les hommes. Celles qui ont été recrutées comme salariées peut-être davantage encore que les fonctionnaires, elles auraient donc connu plus souvent la précarité professionnelle – et les horaires incommodes pour les mères de jeunes enfants – qui est celle du secteur privé, et seraient donc en position de mieux apprécier leur emploi de factrice.

On retiendra que le statut d'emploi semble jouer nettement moins que le sexe sur la satisfaction au travail, ou plus exactement qu'il jouerait de manière complexe selon l'âge et la génération d'embauche.

- ***Sentiment d'insécurité sur l'emploi : plus fréquent chez les salariés, notamment de sexe masculin²⁵***

On est moins surpris d'observer que le sentiment d'insécurité d'emploi, globalement peu différent chez les deux sexes, est plus élevé chez les salariés (47%) que chez les fonctionnaires (37%), et, corrélativement, chez les plus jeunes (46%) que chez les plus âgés (38%). On note qu'il n'est pas associé « TCEPA »²⁶ à l'insatisfaction au travail. On rappelle ici que la peur du chômage tend généralement à favoriser l'attachement au travail que l'on a encore la chance de posséder.

On en conclura provisoirement que la plus grande insatisfaction au travail des facteurs masculins n'est pas sans liens avec un vécu du travail plus difficile chez ces derniers, qu'il s'agisse de l'exposition aux RPS, du vécu ou de la crainte de changements indésirables de situation professionnelle, et de l'insatisfaction par rapport au salaire et aux perspectives de promotion. Ce serait ni le sexe masculin en soi, ni le statut de fonctionnaire plus fréquent chez eux qui permettraient de rendre compte de ce phénomène. Mais le fait que les facteurs de sexe masculin – par ailleurs plus souvent fonctionnaires et plus anciens que les femmes - se déclarent plus souvent exposés aux RPS et que cette exposition aux RPS est chez eux, plus encore que chez les factrices, associée à l'insatisfaction au travail.

II-9 L'exposition aux RPS (« jobstrain ») des hommes est sensible à des dimensions nettement plus nombreuses du travail

²⁵ Cf. Tableau 11, Annexe 1

²⁶ TCEPA : "toutes choses égales par ailleurs", en référence aux modèles de régression logistique développés dans cette étude.

On a vu que la probabilité pour les facteurs de sexe masculin d'être dans le « cadran tendu » au sens de Karasek était nettement plus grande que pour les factrices (48% contre 32%). Deux modèles logits²⁷ ont été testés sur cette variable, chacun l'ayant été sur la population totale, puis sur chacun des deux sexes. Ils ont en commun de ne pas faire apparaître le statut d'emploi ni l'ancienneté comme variables significatives. Ils se distinguent en ce que le premier comporte des variables liées à l'état de santé, et le second des variables de conditions de travail.

Dans le premier, en dehors de l'insatisfaction au travail ce ne sont pas les mêmes variables qui jouent de manière significative chez les deux sexes : chez les hommes, on trouve « être âgé de plus de 40 ans » comme facteur de protection, et trois variables jouant positivement sur l'exposition aux RPS : le sentiment d'insécurité d'emploi, le vécu ou la crainte d'un changement non souhaité de situation professionnelle, et le fait de déclarer une maladie chronique ; chez les femmes, être à temps partiel, avoir un soutien social faible dans le travail, et bénéficier d'une surveillance médicale renforcée.

Dans le second, un plus grand nombre de variables jouent de manière significative pour la population des deux sexes réunis (11 sur 19), comme chez les hommes (9/18), mais pas du tout quand il est appliqué aux seules femmes. Chez ces dernières une seule variable, « se dépêcher toujours ou souvent » joue positivement et de manière significative sur la probabilité d'être dans le « cadran tendu ». On note que le fait d'être à temps partiel ne joue pas dans ce modèle. Chez les facteurs de sexe masculin on trouve la même variable aux côtés du sentiment d'insécurité d'emploi, de faibles perspectives de promotion, du vécu ou de la crainte d'un changement non souhaité, de déclarer piétiner au moins 20 heures par semaine, d'impossibilité de faire varier les délais, de risque de sanction en cas d'erreur. Deux variables apparaissent jouer un rôle protecteur : être âgé de plus de 40 ans, et se déplacer à pied plus de 20 heures par semaine.

Que conclure ici ? Le fait que les hommes soient plus exposés aux RPS au sens de Karasek et que cette exposition soit associée à un plus grand nombre d'autres dimensions du vécu du travail semblent cohérents. En particulier le fait d'être inquiet pour son emploi ou préoccupé par l'instabilité de sa situation de travail et insatisfait des perspectives de promotion sont associés chez eux à une situation de « jobstrain » alors que ce n'est pas le cas chez les factrices. De même on peut interpréter la différence entre les deux sexes du point de vue de corrélations « TCEPA » entre « être dans le cadran tendu » et une condition de travail typique des facteurs – la répartition entre « travaux intérieurs » avec longs « piétinements », et « travaux extérieurs », souvent associés à de longs « déplacements à pied » - par une sensibilité plus grande des facteurs masculins à cette dimension-clef de leur qualité de vie au travail.

²⁷ Cf. Tableau 12, Annexe 1

II-10 Une santé mentale relativement fragilisée, tout particulièrement chez les facteurs de sexe masculin comparés aux autres salariés de même sexe.

Malgré la fragilité de l'indicateur de santé mentale construit à l'aide du questionnaire « HAD » de l'enquête SUMER 2010²⁸, on peut penser qu'il n'est pas dénué d'intérêt. L'indicateur synthétique prenant en compte simultanément les dimensions d'anxiété et de dépressivité (score total supérieur ou égal à 17) traduirait un état de santé mentale sensiblement plus fragilisé dans le groupe professionnel (23%, contre 16% dans l'ensemble du salariat occupé, de l'ordre de 17% chez les employés, de 15% chez les OQ, de 18% chez les ONQ). Mais alors que les hommes, au sein de chaque CSP semblent très généralement en meilleure santé mentale que les femmes, ce n'est pas le cas dans cette profession, où selon l'indicateur synthétique « HAD » ils sont autant affectés que leurs collègues de sexe féminin (23% pour chacun des deux sexes)²⁹.

C'est selon les deux dimensions, d'anxiété et de dépressivité que les membres du groupe professionnel semblent en situation fragilisée comparativement aux autres CSP (27% des facteurs en situation d'anxiété marquée, contre 19% de l'ensemble des salariés ; 16% en état dépressif contre 11%). Mais facteurs et factrices s'opposent selon la dimension : si les facteurs de sexe masculin sont comme les hommes des autres professions moins anxieux que les factrices (21% contre 33% présentent un score élevé), ils sont par contre plus sujets à des symptômes dépressifs que les factrices (18%, contre 13%), et que l'ensemble des salariés de sexe masculin (11%).

II-11 Une santé mentale dégradée est plus nettement associée à l'exposition aux RPS chez les factrices

Deux constantes dans les résultats de l'application de modèles logits sur la variable dépendante « santé mentale dégradée » (score de la variable « HAD » >17) : appliqués à la population des deux sexes, la persistance d'un effet significatif de la variable sexe « TCEPA », les femmes apparaissant deux à trois fois plus souvent fragilisées sur ce plan ; appliqués séparément aux deux sexes, une « sensibilité » plus grande de la santé mentale des femmes à des variables d'exposition aux RPS et, parfois, selon les modèles testés, de la santé mentale des hommes à d'autres variables : absence de moyens pour faire correctement le travail, faibles perspectives de promotion, vécu ou crainte de changements professionnels indésirables.

Examinons ces modèles de plus près.

²⁸ Une note explicitant ce point, mais soulignant qu'on est parvenu à trouver une corrélation entre cet indicateur et les indicateurs d'exposition aux RPS (cf. notre rapport pour l'ANACT)

²⁹ Cf. Tableau 13, Annexe 1.

Modèle intégrant 51 variables indépendantes – notamment de nombreuses conditions de travail, de dimensions de facteurs de RPS, et d'état de santé - appliqué à la population des deux sexes [note intitulée « logit facteurs (enquête Sumer 2009) (PCS2003= '521') »] : le sexe (féminin) est la variable qui arrive en seconde position (coef. De 5,3), derrière « auto-évaluation négative de la santé » (coef. De 9,1). Autres variables associées fortement TCEPA à un score HAD élevé : vivre une situation difficile ou dangereuse, non connaissance des horaires du lendemain, déclarer se déplacer à pied plus de 20 heures, insatisfaction au travail, sentiment d'insécurité d'emploi, statut de fonctionnaire. Les variables synthétiques d'exposition aux RPS ne jouent pas, un soutien social faible jouerait même dans le sens d'une bonne santé mentale. On note que seule une partie de ces variables jouent à la fois sur la dimension de dépressivité et d'anxiété : c'est le cas de l'auto-évaluation négative de sa santé, du vécu de situation dangereuse ou difficile, du sentiment d'insécurité d'emploi. Mais le sexe féminin ne joue – positivement toujours - que sur la dimension d'anxiété, et le fait de déclarer de longs déplacements à pied ne joue, positivement, que sur la dépressivité. Quelques variables qui n'apparaissent pas jouer « TCEPA » sur l'indicateur synthétique de santé mentale HAD jouent par contre sur l'une ou l'autre des deux dimensions de la santé mentale : par exemple être à temps partiel « protège » de la dépressivité, mais pas de l'anxiété.

Modèles intégrant 16 ou 18 variables [note intitulée « Remarques liminaires »]. Appliqués aux deux sexes ensemble, outre un effet sexe féminin, c'est la non connaissance des horaires du lendemain qu'on retrouve comme variable la plus influente « TCEPA » sur HAD. On retrouve des variables déjà apparues dans le modèle plus complet aux 51 variables : l'insatisfaction au travail, vivre une situation difficile ou dangereuse, sentir sa sécurité d'emploi menacée. Mais également – ce qui n'était pas le cas plus haut -, vivre ou s'attendre à un changement non désiré de situation de travail, ainsi qu'une variable d'exposition aux RPS, être en situation de « jobstrain ». Appliqués à chaque sexe séparément, les résultats sont sensiblement différents : seules deux variables jouent de la même manière sur l'état de santé mentale des hommes et des femmes, l'insatisfaction au travail, et le vécu d'une situation dangereuse ou difficile. Vivre ou s'attendre à vivre un changement indésirable ne joue que chez les hommes. Chez ces derniers, le fait d'être en « jobstrain », de penser sa sécurité d'emploi menacée, et de ne pas connaître ses horaires du lendemain ne jouent plus. Par contre la faiblesse des perspectives de promotion joue dans le sens d'une santé mentale dégradée. Chez les femmes on retrouve l'effet de trois variables qui jouent quand les deux sexes confondus : être en « jobstrain », penser sa sécurité d'emploi menacée, vivre une situation difficile ou dangereuse. Et une nouvelle variable apparaît seulement chez elles : une faible reconnaissance au travail.

Chapitre III – Un groupe professionnel en difficulté, mais les factrices (relativement) préservées ?

Dans ce métier de facteur, devenu mixte progressivement des années 1970 au début des années 2000³⁰, l'approche statistique des conditions de travail, de l'exposition aux RPS et de la santé mentale semble donc montrer une inversion ou une altération de phénomènes plus généralement observés : une « surexposition » des femmes aux facteurs d'atteinte à la santé physique et mentale, et des atteintes effectives à la santé mentale plus fréquentes. Quelles sont les premières pistes d'interprétation que nous pouvons proposer ?

III-1 A la recherche des sources de la différence de genre

Une première piste consisterait, en restant au sein d'une pensée en termes de « facteurs de risques », à chercher à contrôler une série de « variables » éventuellement cachées derrière celle du sexe biologique (l'âge et surtout de l'ancienneté, les facteurs étant un peu plus âgés et surtout plus anciens que les factrices), du statut d'emploi (les facteurs sont nettement plus souvent fonctionnaires que les factrices), voire de la situation de famille (les factrices sont nettement plus souvent en situation de parent isolé), et si nous l'avons dans Sumer, du diplôme, de l'origine sociale etc.³¹

Une seconde piste, qui nous oriente vers l'exploitation de notre enquête qualitative, est de sortir radicalement de cette pensée causaliste pour une approche compréhensive et dialectique. Les liens travail/santé et travail/santé mentale ne se réduisent pas à l'« exposition » d'un opérateur (passif) à des « facteurs » présents dans son « environnement ». Parce que c'est un sujet social actif parmi d'autres sujets sociaux, doté d'une épaisseur biographique et d'une puissance d'agir. Parce que le travail est une activité engageant sa subjectivité et non la réalisation mécanique de tâches prescrites. Parce qu'il participe d'un « genre professionnel », d'une culture de métier, de dimension « transpersonnelle » (Clot, 2008, 2010). Parce que donc l'activité de travail et la projection qu'elle permet ou non dans un devenir est autant une dimension d'altération que de développement de sa santé. Et, qu'enfin, l'activité de travail est le lieu d'une sélection, positive et négative par une santé qui se construit aussi en amont et en dehors de la situation de travail.

³⁰ Le concours de préposé est ouvert aux femmes en 1974. Elles étaient toutefois déjà présentes dans le métier en faible nombre sous le statut d'auxiliaires. Le processus de féminisation sera ensuite rapide, particulièrement au tournant des années 2000. Entre 1977 et 1980, 33,8% des préposés recrutés par concours externe sont des femmes (Cartier, 2002). Le pourcentage de femmes parmi les facteurs est de 28% en 1998, de 42,3% en 2001 et de 45,5% en 2005 (Salaün, 2008). Depuis il ne progresse plus.

³¹ Les effectifs de facteurs dans l'Enquête Emploi de l'INSEE se sont avérés trop faibles pour que l'on puisse en tirer des résultats probants concernant ces variables.

A partir de ces considérations on ne peut faire l'économie d'une tentative d'analyse, à chaque fois singulière, de ce que nous disent les entretiens de la construction du rapport au travail et à la santé. Comme notre corpus d'une trentaine de cas n'est, par définition, pas significatif statistiquement, il sera vain de « vérifier » qu'en son sein les hommes sont « plus exposés aux RPS » que les femmes et « autant fragilisés dans leur santé mentale ». Reste que l'on peut s'efforcer d'illustrer par des cas sociologiquement significatifs ce que semblent indiquer les données quantitatives : nous avons affaire à une profession globalement très déstabilisée, en souffrance élevée relativement à d'autres comparables, inquiète pour son avenir. Et cela semble toucher plus fortement sa composante masculine. Ou du moins toucher différemment les deux sexes, l'approche en termes de « facteurs de risques » révélant mieux la souffrance au masculin que la souffrance au féminin (on sort d'une approche en termes d'inégalités entre les sexes, ici défavorables aux hommes, pour adopter une approche en termes de différence).

Intuitivement, deux hypothèses peuvent alors être formulées :

1-Construit au masculin, le cœur de l'identité professionnelle du groupe est (encore) porté par les anciennes générations de facteurs fonctionnaires, recrutées dans les années 1970/1980 et sont en train de partir à la retraite (les hommes sont majoritaires - ils sont 2/3 - parmi les plus de 55 ans). C'est ce cœur qui est touché de plein fouet par les déstabilisations en cours. C'est toute une culture de métier, un genre professionnel, qui ne parvient plus à se transmettre et à se reproduire. C'est parce qu'elle est en tendance plus souvent portée par des hommes que par des femmes que le désarroi, l'insécurisation et l'insatisfaction y sont plus marqués, se traduisant par une perception plus aiguë des mêmes « conditions de travail » objectives, ou de mêmes « facteurs de risques professionnels » objectifs. N'oublions pas que les questionnaires enregistrent des perceptions, des représentations de ces conditions et de ces facteurs de risques.

2-Inversement, bien que « silencieuse » - il faudra y revenir – l'entrée progressive des femmes dans le métier de facteur signifie une conquête sociale et subjective pour la plupart d'entre elles. Car il faut situer ce métier par rapport au champ des possibles professionnel qui a été et qui est encore le leur. Notamment au travers des « avantages » objectifs du métier, parmi lesquels un statut d'emploi stable (elles sont surexposées à la précarité professionnelle ailleurs), un salaire identique ou quasiment à celui de leurs collègues masculins, des horaires de travail intéressants pour « concilier » travail et contraintes domestiques liées à la maternité, ou encore la dimension relationnelle du service au public auquel elles semblent attachées plus encore que leurs collègues masculins (Cartier 2002 et 2003 ; Demazière et Mercier, 2002) ³². Il faudra explorer la dimension symbolique de cette conquête d'une place

³² D. Kergoat s'appuie empiriquement sur le fait que les femmes des services aux particuliers se disent nettement plus souvent que les ouvrières satisfaites de leur travail pour développer sa thèse : c'est leur manière de « réhabiliter théoriquement leur travail domestique comme travail ». Il s'agirait donc de ne pas faire de cette donnée une lecture misérabiliste (en termes de « fausse conscience » leur permettant de tenir le coup dans des boulots dévalorisés), mais une lecture ambivalente : c'est aussi une manière de réinvestir dans le travail professionnel le sens et l'intelligence du care (travail relationnel, d'aide, d'attention et de souci des autres ...)

dans une profession initialement masculine. Presque tous les entretiens, auprès des facteurs mais aussi auprès des factrices minimisent voire nient les pratiques sexistes qui ont pu accompagner l'arrivée des femmes dans ce métier masculin. Il est pourtant plus que probable que ces pratiques ont existé et existent encore. Cette minimisation peut alors s'expliquer de plusieurs manières, complémentaires : par intériorisation/naturalisation/invisibilisation de la domination masculine (elles font « profil bas » et consentent) ; comme une des composantes du défi que représente l'accès au même métier que les hommes (minimiser le sexisme, faire avec, s'y « adapter » quitte à sur-jouer la culture virile, par exemple avec plaisanteries et moqueries à connotation sexuelle, comme condition de la reconnaissance de la valeur professionnelle « bien que » femme) : « une autre forme de résistance féminine consiste à remercier in fine les hommes de les avoir mises à l'épreuve. « Tenir bon » peut alors être présenté comme une opportunité de devenir davantage professionnelle et compétente. Le sexisme est alors décrit comme une sorte de test, de bizutage professionnel dont on sort grandie si on parvient à le dépasser ».³³

3-Plus largement notre enquête est une invitation à sortir d'une vision de la domination sociale comme cumul de dominations (de classe, de sexe, de race ...). Globalement « handicap », le genre féminin ne peut-il pas devenir, dans certains contextes professionnels particuliers, un atout ou une ressource relativement au genre masculin ? Dans quelles conditions ? Outre la signification promotionnelle de l'accès au métier-statut de facteur, on pense ici à une distance plus grande au rôle professionnel, associé à des engagements plus diversifiés dans les différentes sphères de l'existence et de réalisation de soi, au moment-même où ce métier construit au masculin est profondément déstabilisé ?

III- 2 Une féminisation invisible et indolore d'un métier initialement masculin ?

Dire qu'on ne trouve pas trace dans les témoignages recueillis des difficultés qui seraient spécifiques aux factrices dans leur intégration au milieu professionnel et dans l'exercice du métier serait excessif. On trouve de telles traces à propos de certains thèmes : le sexisme, la pénibilité physique, et la « double journée », ce dernier thème étant l'occasion pour beaucoup de factrices d'insister plus encore que leurs collègues masculins sur un des (derniers) avantages du métier : les horaires en matinée. Mais ces difficultés sont rarement mentionnées, quand elles ne sont pas (dé)niées

qu'elles mettent dans le travail domestique. Cf. in kergoat, 2012, chapitre « le potentiel subversif du rapport des femmes au travail », p. 265-282)

³³ D'Agostino A. , Epiphane D., Jonas I., Séchaud F., et E. Sulzer, « Femmes dans les « métiers d'hommes » : entre contraintes et déni de légitimité », *Bref du Cereq*, n° 324, novembre 2014.

III-2-1 Mixité, sexisme, stéréotypes de genre, différences physiques

Du côté des femmes : Unanimes dans la valorisation de la mixité ; partagées dans la mise en avant d'une infériorité physique

Sauf exception, les factrices, comme les facteurs, présentent la mixité du milieu professionnel non seulement comme ne posant aucun problème aujourd'hui, mais de manière positive, et, pour les plus ancien-ne-s, comme s'étant effectuée de manière indolore, sans guère de résistances machistes ou sexistes.

Christine Talafin, âgée aujourd'hui de 56 ans, a débuté en 1978 dans un bureau où elle n'est que la seconde femme à arriver parmi une trentaine de facteurs :

Q : « Qu'est-ce que ça fait d'être une femme parmi ... c'était un bureau qui était important? »
– « *Qui était pas mal déjà, oui ... enfin, comme ici, quoi, une trentaine de facteurs ... on était deux femmes ... on était peut-être plus que ça parce qu'il y avait les voitures, il y avait le truc des paquets ... enfin, bon, bref, puis ben non, ça ne m'a rien fait du tout...* ». Q : « Vous avez été bien accueillie, vous n'avez pas été chambrées par les garçons? » - « *Un peu, au début, mais trois fois rien. Et puis ... ben non, parce qu'en plus, moi je ne savais pas du tout que ça venait de s'ouvrir aux femmes, donc je suis arrivée vraiment comme ça* ».

Guylaine Message, 55 ans, est entrée à la Poste à peine plus tard, en 1981. Après avoir relativisé le sexisme du milieu professionnel qu'elle découvre – c'est davantage le choc générationnel qui l'aurait marquée à l'époque – elle mentionne tout de même des pratiques sexistes :

« Il y en avait, à Paris, il y en avait, il y avait des mecs, bon, ils ne pouvaient pas voir les femmes, ça tu le savais, tu le sentais, voilà. Après, nous on avait des responsables, des jeunes, bon ben c'est sûr que si tu couches avec lui, pour le dire crûment, ben tu pouvais avoir tes congés plus facilement, ou des trucs comme ça, voilà ... ça, c'était encore l'époque où, voilà. Mais, après, moi, par rapport à hommes/femmes ... C'est sûr qu'il y a pu y avoir des propos sûrement déplacés, il y en a eu forcément ... mais ça ne m'a pas choquée, non, non (...) En arrivant aussi ici, oui ... ici, c'était un peu plus ... c'était plus dur, parce que c'était plus petit (...) Je venais de Paris 17, où on était peut-être 200 ou 300, j'arrive ici où on était peut-être une centaine, sur deux étages, voilà. Une majorité d'hommes, quand même quand tu arrives ici, c'était en bas, tu avais l'impression de travailler dans un garage, les conditions n'étaient pas les mêmes ».

Valérie Jolier est entrée plus tard à la Poste, en 1992, alors que la féminisation est bien avancée. Elle aussi mentionne le sexisme, mais c'est pour le relativiser : il est facile de s'en défendre ; c'est le fait d'une minorité ; d'autres mondes professionnels sont plus concernés :

« C'est vrai que moi je me souviens, il y a 20 ans quand j'étais au bureau X, il y en avait qui

nous le disaient sur le ton de la plaisanterie, mais on savait bien que ce n'était pas le ton de la plaisanterie, ils nous disaient qu'on était bonnes pour les fourneaux et le plumard » - Q : « Ça ne devait pas être marrant, là? » - « Non, mais il faut toujours le prendre à la rigolade, et puis leur rigoler au nez, et leurs renvoyer des vilaines vanes comme ils le font, et puis après on n'en parle plus. » Q : « Vous étiez déjà suffisamment nombreuses pour vous soutenir entre femmes et pour vous faire respecter? » - « Tout à fait ». Q : « De toutes façons, ce n'était pas la majorité ? » - « Non, non, heureusement, heureusement. Non, mais il y avait encore comme on dit, les irréductibles » Q : « Finalement, le milieu masculin qui était les postiers quarante ans en arrière s'est relativement bien adapté, selon vous, à l'arrivée des femmes ? » - « Oui, je trouve ... mieux qu'à certains endroits. Pour avoir côtoyé des pompiers par exemple, ils ont plus que du mal à accepter des femmes ».

Le sexisme ordinaire n'a évidemment pas disparu. Mais les factrices en relativisent la portée : il faut savoir ne pas attacher d'importance à des propos ou même à des gestes connotés sexuellement, et des hommes homosexuels en souffrent également.

Dans le bureau B ³⁴qui a fait l'objet d'une enquête interne à la Poste suite à la mise en cause de propos racistes, une des factrice rencontrées défend les collègues mis en cause, faisant allusion à la légitimité d'un certain franc-parler populaire et masculin :

« Je lui dis à l'enquêtrice : écoutez, là, on travaille où il y a des hommes et des femmes, alors bon, franchement ... on n'est pas dans un milieu feutré ... là, le matin, il y en a certains, c'est tout qui passe, quoi, c'est toutes les réflexions ». Q : « Mais c'était quoi? Un genre de plaisanterie graveleuse, ou une insulte, est-ce que c'était répété? » - « Non, même pas, une fois. Bon, on lui a dit qu'elle avait un gros derrière ... donc c'est pas quelque chose ... bon, c'est parti de là ... sincèrement, c'est pas ... enfin, moi je ne pense pas ... je veux dire, si vous acceptez, quand vous travaillez dans un milieu où il y a des hommes et des femmes, parce que le problème, quand vous travaillez les hommes et les femmes ... bon, après quand c'est du harcèlement, bon, là pas d'accord ... mais c'est pas du harcèlement (...) Quand tu travailles dans un milieu entre hommes et femmes, surtout quand c'est comme ça, que tu travailles à proximité et tout, tu parles de tout et de rien le matin, voilà ... les mecs ils vont nous parler de foot, ça va nous gaver un peu ... quand nous, les femmes, on va parler ou rigoler ou machin ou faire des petits ricanements, ça, voyez ... voilà, mais c'est un milieu du travail, voilà, tout est mélangé, il faut accepter » (Guyslaine Message, 55 ans, 33 ans d'ancienneté)

« Ca branche ... mais ... je ne suis pas quelqu'un qui s'arrête à ça ... je ne suis pas sûre ... dans les stéréotypes, je veux bien, mais il faut voir qui dit, et comment il le dit ... voilà ... mais des hommes aussi ont connu des souffrances, j'en ai connus, hein ... des homos, des homos qui sont maltraités (...) après, j'ai des copains avec qui on s'amuse tous les jours, même si, on se tripote ... mais je ne vais pas m'arrêter à ça ». (Bernadette Larmon, 43 ans, 23 ans

³⁴ Cf. La présentation de ce bureau au chapitre 4.

d'ancienneté).

Quant à des faits de harcèlement sexuel, très rares sont les factrices qui y font allusion.

Joelle Tenant, 31 ans, est l'une d'elles. Elle a débuté comme factrice intérimaire dans des unités de distribution de Marseille. Mais là encore les faits relatés sont relativisés. Ils sont localisés. Ils n'auraient touché que des factrices intérimaires. Ils n'ont pas affecté l'intéressée, qui se présente « *comme un homme, qui a des paroles comme un homme* ». Et les facteurs masculins la protégeraient ... d'autres filles, qui « *sont méchantes entre elles* » :

« Ça dépend des bureaux ... je peux vous dire quelques arrondissements de (Nom de la grande ville voisine) où il ne faut pas être intérim parce que moi, j'en ai vu, qui partaient en pleurant, hein (...) c'est trop grossier pour que ça soit enregistré (...) Ben en fait, moi, je ne m'habille pas trop extravagante, mais il y a des filles en intérim qui s'habillaient un peu plus décolletées, et bien ils (...) Voilà c'était plutôt du harcèlement sexuel (...) Pas moi, parce que moi, je suis un homme, j'ai des paroles comme les hommes, donc ils ne peuvent rien me faire à moi (...) Avec moi ils sont corrects, ... toujours ... vous pouvez demander aux garçons qui sont là, ils me protègent ... des filles ... oui, elles sont méchantes entre elles... »

Nombreux sont les propos qui valorisent la mixité, souvent par opposition aux milieux de travail trop féminisés, dont la description est marquée par le stéréotype selon lequel « toutes les femmes sont jalouses » (Kergoat, 2001).

« Il faut qu'on se mélange un peu. Si on reste entre femmes, ce n'est pas ... ce n'est pas bon ... et puis elles sont jalouses entre elles, donc ... non, moi je n'ai jamais eu de problèmes » (Nadine Mina, 40 ans, 15 ans d'ancienneté).

Myriam Tollert, 24 ans, en CDD depuis deux ans valorise d'autant plus la mixité qu'elle reprend, elle aussi, le stéréotype selon lequel les milieux trop féminisés sont marqués par la rivalité et les jalousies :

« Il n'y a pas de problèmes. Enfin, moi je m'entends mieux avec les hommes qu'avec les femmes, ». Q : « Oui, de toute façon, vous avez une expérience dans les milieux masculins, déjà. Vous avez toujours été à l'aise avec les garçons? » - « Oui ... disons, que j'ai pu aussi travailler qu'avec des femmes, puisqu'avant de rentrer à la Poste, je faisais des ménages dans une maison de retraite, j'étais encore étudiante à ce moment-là, et en fait c'est vrai qu'il n'y avait que des femmes, et les rapports, ça ne se passait pas si bien ... c'est vrai que les femmes, elles sont méchantes entre elles, donc, les rapports ils sont plus durs ... Oui, il y a beaucoup plus de jalousie ... Oui, et puis c'est vrai que les hommes, ils s'en foutent un peu de tout, c'est vrai qu'ils sont plus ... c'est pas la même mentalité ».

Au cours du « groupe de paroles »³⁵, interpellés sur les relations entre les sexes au sein des bureaux en tant que collègues de travail, les facteurs et factrices répondent dans le même sens : « *On fait les mêmes réflexions (que les hommes), avant j'étais très sage, maintenant je réplique du tac au tac ... on riposte* » (Carole D.) ; « *On apprend à s'adapter* » (Mado N.). Nous insistons : « Cet apprentissage est-il pénible, vous y êtes-vous bien adaptées ? ». Réponse de ces deux factrices : « *Non, j'aime bien* ». Et, une fois de plus, la différence de sexe est dissoute dans des différences interpersonnelles : « *dans un bureau, on est une trentaine, on peut pas s'entendre avec tout le monde* » (Philippe). Et le fait de partir en tournée seul-e après 2 à 3 heures passées ensemble permet de relativiser les éventuelles tensions avec les collègues, quelles qu'en soient les sources, qui se manifestent lors des opérations de tri en présence du collectif.

Autant les factrices valorisent toutes la mixité du milieu de travail - quitte à passer rapidement sur la persistance d'un sexisme ordinaire, à mettre en avant leur capacité à le mettre à distance, voire à se l'approprier -, autant sont-elles davantage partagées quand on aborde avec elles la question des différences de capacités physiques entre les sexes.

Les unes mettent l'accent sur leur capacité à « faire le même travail, et aussi bien que les hommes », ou à insister sur la faiblesse des différences liées aux capacités physiques :

« *On fait le même travail, hommes, femmes, je ne vois pas la différence* » Q : « Dans l'image du facteur auprès du public? » - « *Non, non, pas du tout, pas du tout ... on fait le même travail et on le fait bien pareil* » (Christine Talafin, 56 ans, 35 ans d'ancienneté).

« *Je pense que c'est un des seuls métiers où on ne peut pas dire qu'il y ait une grosse différence, non. Maintenant, est-ce que les femmes peuvent tout faire? Non, parce que justement on n'a pas toutes la capacité de faire certaines choses ... mais après, tout dépend comment on est faite ... Mais même, moi je suis la première à être dépitée quand je vois des mecs qui sont bien bâtis et tout ça "ah non, il est trop lourd celui-là" ... "Mais attends, il fait 28kgs et on doit le livrer jusqu'à 30kgs" ... "ah non, non, j'avise d'office" et ça me fout les boules, parce que je suis la première à prendre le colis et aller le livrer ... voilà, donc, alors j'ai de la chance, je n'ai pas de problème de dos, je vais bien, je veux dire ... mais ça me fout les boules ... Maintenant, je suis en train de monter des dossiers ici, il y a le code du travail français, et le code européen avec les normes Afnor qui sont européennes. Et la norme Afnor, elle est bien en deçà de notre norme à nous ... Quand nous on a pour obligation de porter un poids de 30 kgs pour les hommes et pour les femmes, nous avons les normes Afnor qui sont de 25kgs pour les hommes entre 25 et 42 ans ... avant 25 ans ou un truc comme ça, non, parce que la croissance n'est pas finie chez un homme ... un homme grandit jusqu'à 22 ou 25 ans ... Les normes européennes sont*

³⁵ Rappelons que ce groupe est constitué de trois couples de volontaires, ceci pouvant expliquer des phénomènes d'autocensure en public sur d'éventuelles tensions internes autour des représentations des rapports hommes/femmes au travail comme hors travail. Cf. encadré méthodologique, page 18.

très intéressantes. J'ai monté un dossier mais je n'ai pas eu le temps de le finir parce que je n'avais pas d'ordinateur. Je suis en train de monter un dossier pour remonter ça à notre fédération pour le travailler à un niveau national. Donc il y a des normes Afnor, et chez les femmes, ça descend à 15 kgs, et en dessus de 45 ans, ça descend à 12 kgs ... Alors on est loin » (Bernadette Larmon, 43 ans, 23 ans d'ancienneté, syndicaliste).

Les autres reconnaissent qu'une certaine infériorité physique peut être relativement handicapante :

Q : « Pour vous, les problèmes de santé des femmes viennent plus vite, viennent plus tôt? C'est lié à la physiologie féminine? ». - « *Voilà, physiquement, voilà, on a un moment où on sature plus vite* ». Q : « Vous êtes plus petites en moyenne? ». - « *Moins musclées aussi, parce que ... bon, nous, c'est l'endurance mais ...* » (Nadine Mina, 40 ans, 15 ans d'ancienneté).

Q : « Les hommes et les femmes face au cyclo? La conduite en cyclo ou en 125 ? Vous voyez des différences dans l'ensemble? ». - « *Bien sûr, oui. Pour moi, non, il n'y en a pas, parce que j'ai quand même une sacrée forme physique* ». Q : « Vous avez fait du sport? ». - *Oui, étant jeune, oui ... j'ai fait de la natation, de la boxe américaine, enfin des sports de combat divers et variés, et puis j'étais assez casse-cou étant jeune et je pense encore l'être un peu restée, donc tout ce qui est 125 ou 50 ça me va bien. Par contre, j'ai des collègues femmes, enfin sur V., parce qu'ici je ne les vois pas trop partir, mais elles n'ont pas un gabarit pour tenir un 125, un 50 ça va* » (Corinne Banlin, 40ans, 11 ans d'ancienneté).

L'une d'entre elle mentionne même le peu de féminité du vêtement professionnel.

« Pour moi, en tant que femme, ça n'a pas vraiment d'avantages, parce que c'est quand même physique, les intempéries, voilà, les risques de chute, de morsures ; on est exposés à la pollution, le casque, voilà, on n'est pas apprêtées, on a toujours cet uniforme ». Q : « Les ports de charges? ». - « *Aussi, bien sûr.* » (Julia Sicilia, 41 ans, 16 ans d'ancienneté).

Du côté des hommes : Un métier jugé plus pénible pour les femmes

On ne trouve aucun facteur homme, même parmi les anciens, dire regretter l'entrée des femmes dans le métier. Sans aller – sauf exception - comme les factrices, jusqu'à valoriser cette mixité eu égard à des milieux de travail très masculins, pour tous la mixité semble aller de soi. Aucun n'associe, par exemple la féminisation de la profession à sa dévalorisation, ou encore au recul de la combativité collective. Par contre – là encore sauf exception - ils reconnaissent que la pénibilité physique du travail peut affecter davantage les femmes, quitte à nuancer le propos en ne l'appliquant qu'aux femmes de petite taille. On le verra, les factrices semblent sur ce point davantage partagées, entre celles qui (dé)nient cette pénibilité spécifique, et celles qui la mettent en avant.

Un seul partage certains discours féminins qui valorisent la mixité et refusent parfois de considérer que le métier est plus pénible pour elles. Il s'agit d'un facteur de l'ancienne génération – Samuel Dréan, 58 ans, 38 ans d'ancienneté – qui se singularise par ailleurs par la prise en charge de l'ensemble des tâches domestiques liée au handicap de sa conjointe :

Q : « C'est pénible ce métier pour une femme? ». - « *Oui ... ho, pas plus que pour un homme ... je ne pense pas ... je ne pense pas, parce qu'elles ne le portent pas sur le dos, le courrier, c'est une charrette, hein ... et s'il y en a trop, elle fait trois dépôts, elle fait 4 dépôts, elle fait 5 dépôts ... non, il n'y pas plus de charge ... non, au point de vue physique ... d'ailleurs, il y en a une, je suis même étonné là, M. elle s'appelle, elle fait 1m20, elle a une tournée, elle a un vélo qui est énorme : elle s'est fait renverser par un bus dernièrement, elle a eu la clavicule abîmée, et là elle a repris le travail oui, elle est jeune ... mais le travail, c'est plus comme avant* ». Q : « Et chez les plus anciennes? Elles sont plus fatiguées, ou pas trop? ». - « *Non, non, je n'en vois pas une ... au contraire, là, je les vois arriver, elles ont toujours le sourire et compagnie* ... Q : « C'est agréable de travailler avec des femmes? ». - « *Oui, ce n'est pas désagréable, non, au contraire, ça fait du bien* ».

On n'en trouve que deux ou trois, qui font d'ailleurs partie de la génération la plus ancienne, pour aller jusqu'à affirmer que « ce n'est pas un métier pour une femme », ou pour reprocher aux factrices d'essayer d'éviter certaines tournées difficiles ou certaines tâches.

« *On n'a pas la même façon de voir les choses, d'appréhender le travail ... La différence c'est ... en tant que factrices, il y en a qui ne veulent pas aller à [une « cité sensible »], qui ne veulent pas soulever certaines charges, qui sont plus calculatrices, qui veulent plus de congés, qui veulent choisir les congés pour garder leurs enfants (...)* il y a des femmes qui essayent de profiter un petit peu plus ... oui, pour en faire moins, qui sont un petit peu manipulatrices ... il faut savoir les prendre. » (Pierre Moraca, 55 ans, 32 ans d'ancienneté).

« *C'est dur, je trouve que c'est très dur... ce n'est pas un métier pour une femme ... maintenant, attention, il y a des femmes qui ont le physique, comme un homme, elles ont de la résistance, on le voit. Mais il y en a qui peinent. Pour le dos, et tout, pour moi ce n'est pas pour une femme, ce n'est pas un métier pour une femme.* » (Paul Narbaud, 58 ans, trente ans d'ancienneté).

Les facteurs mettent souvent en avant la question des moyens de locomotion comme révélatrice des inégalités de capacités physiques :

Q : « Les hommes et les femmes, c'est équitable, ou il y a un biais? ». « *Non, c'est équitable, ils ne favorisent pas les uns ou les autres... non je pense qu'il y a une équité entre femmes et hommes à la Poste. Par contre, les femmes souffrent plus physiquement, ça c'est certain*... Q : « Le matériel pas forcément adapté? » - « *Pas forcément adapté, voilà, et puis quand vous*

devez pousser des portes en ville, dans le centre ville des grosses portes en bois qui pèsent "un âne mort" comme on dit, donc les femmes ont une densité musculaire moindre que les hommes et donc elles fatiguent plus ». Q : « Les charriots? Les cyclos? ». – « Bon, les cyclos, normalement la selle est réglable, mais malgré tout, il y en a qui sont trop petites, donc même réglée au minimum quand la selle n'est pas bien adaptée, c'est sûr que c'est handicapant. A la limite, les vélos, on devrait les faire sur mesure. Des motos, il y en a moins, ils tendent à les supprimer les cyclos. Les charriots, en fait il y a deux positions, mais voilà ... en fait c'est les nouveaux charriots, les gros là, ceux-là ne sont pas adaptables ; moi, les anciens charriots, celui que j'ai on pouvait adapter, il y a un cran » (Jean Dazemart, 54 ans, 35 ans d'ancienneté).

Q : « Les hommes et les femmes font et vivent le même métier ? C'est un métier plutôt masculin ? Ou ... ». – « Non, non, pas du tout, les femmes peuvent le faire dans de bonnes conditions quoi, si vous leur donnez des scooters qui marchent et compagnie c'est déjà une bonne chose ; ça, et puis les scooters qu'ils nous ont donné maintenant, c'est lourd, si vous prenez une femme comme N., toute fine, c'est pas évident pour elle : le poids du scooter, le poids du courrier et compagnie, elle fatigue, enfin j'imagine » (Brice Bardigo, 37 ans, 19 ans d'ancienneté).

Rares sont ceux qui considèrent que les améliorations en termes d'adaptation des outils aux différences corporelles annulent totalement l'infériorité physique féminine :

Q : « Est-ce que vous voyez des différences, vous, comme ça, a priori ? ». – « Moi, je dirais le poids peut-être, pour les femmes.. ». Q : « L'adaptabilité des matériels? ». - « Ben ... si, il y a des scooters petits pour les femmes, ou pour les petits, et pareil pour les vélos. C'est quand même bien ... non, moi je trouve qu'autant pour un homme que pour une femme c'est pareil ... peut-être le poids, juste de temps en temps. » (Michel Dinet, 29 ans, 5 ans d'ancienneté).

Reste que, à l'image de ce que déclare ce facteur d'équipe, nous n'avons rencontré aucun facteur masculin qui irait jusqu'à... « conseiller » ce métier à une femme :

« Mon équipe est composée majoritairement de femmes ... j'ai 5 femmes pour 7 tournées on va dire ... et parfois, enfin pour certaines, moi je les plains, quoi, c'est physique, enfin il y a quand même une bonne charge à porter. Et bon, sans misogynie, ça n'est pas le boulot que je conseillerais à une femme pour autant ... il faut qu'elles s'accrochent, il faut quand même qu'elles aient le moral, parce que ... ce n'est pas le boulot le plus difficile du monde, mais il y a quand même, en particulier dans certains secteurs, de grosses charges à porter ... Bon, on va vous dire qu'il y a une amélioration dans les moyens alloués. Ouais, mais il faut quand même se le trimballer quoi ». Q : « Les matériels s'adaptent-ils toujours bien à des tailles, à des poids, à des forces? ». – « Un charriot restera toujours un charriot, avec sa quantité de centimètres cubes à combler ». (Denis Issit, 35 ans, 7 ans d'ancienneté).

III-2- 2 « Seconde journée », horaires matinaux

Le thème de la « seconde journée » de travail domestique et de la contribution masculine à celle-ci est peu présent dans nos entretiens auprès des factrices, pour deux raisons. D'abord, la brièveté des entretiens, au cours desquels que nous avons choisi de privilégier les thèmes du parcours socioprofessionnel et du rapport au travail. Ensuite, du fait que quatre d'entre elles vivent seules, et parmi les 12 autres, plusieurs n'ont plus d'enfants à charge. Mais si la notion de « seconde journée » fait sens pour elles, ce n'est pas le cas de celle de « travail domestique », le groupe de parole étant éloquent sur ce point. Par contre il fait clairement apparaître que les factrices sont encore plus attachées à l'horaire matinal que les facteurs de sexe masculin. Enfin, thème du travail domestique et de sa répartition a été très peu abordé dans nos entretiens auprès de ces derniers.

Si nous avons pu explorer plus systématiquement le thème de la répartition du travail domestique, il fait peu de doute que nous aurions recueilli le type de témoignage qui suit : celui du constat d'une « aide » minimale du conjoint, allant dans le sens de ce que nous apprennent de manière récurrente les grandes enquêtes emploi du temps. Le mari de cette jeune factrice est vendeur d'automobiles, il rentre nettement plus tard qu'elle au domicile et travaille le samedi.

« C'est à dire que voilà, moi j'arrête peut-être de travailler à 14h, mais ma journée elle ne se finit pas là, je veux dire : ce n'est pas parce que je ne suis plus dans l'entreprise que je n'ai rien à faire, quoi...ça continue... ». Q : « Et compte tenu des horaires de monsieur, c'est vous qui allez faire le gros ? » - *Voilà, c'est ça, oui...Donc, il aide comme on dit, parfois, un peu, c'est ça ?* - *Voilà, à sa manière.* Q : « il aime faire la cuisine ? » - « Ah, du vite fait, hein ». Q : « Il aime faire le ménage ? » - « Du vite fait aussi...sans trop en profondeur ». (Marie Joulet, 33 ans, 11 ans d'ancienneté)

Quelques-unes mettent en avant un partage égalitaire des tâches, comme Guyslaine Message, qui est mariée avec un facteur, ou encore Valérie Jollier, dont le conjoint, technicien du contrôle aérien est souvent présent au foyer :

« Alors chez moi c'est paritaire...ah oui, alors ça (...) lui ça sera l'aspirateur, passer le balai des trucs comme ça...moi, salle de bains, toilettes, linge...mais de ce côté-là, oui, depuis le début, hein... » Q : « La cuisine ? » - « De temps en temps lui, ou moi ». Q : « Vous êtes un couple hyper moderne ? » - « Non, mais moi je n'aurais pas supporté que...non sincèrement avec mon caractère.. ». Q : « Vous avez été éduquée comme ça ? » - « Non, mais je pense avoir vu mes parents, ma mère..je pense que ça a fait le contraire. » (Guyslaine Message, 55 ans, 23 ans d'ancienneté)

Q : « Quand vous repensez un peu à votre parcours professionnel et de mère de famille, la seconde journée s'allège à partir de quand ? » - « Non, elle est complètement différente, parce que d'abord j'ai un mari qui fait plein de choses à la maison... Oui il l'a toujours fait...

d'abord parce qu'il travaille trois jours et demi par semaine, en trois jours il a fait la semaine, parce que les amplitudes sont tellement immenses qu'en trois jours et demi la semaine est bâchée, donc c'est vrai qu'il est beaucoup à la maison... ». Q : « Il a des astreintes, dans ce métier? ». – « Il n'en a plus, parce qu'il est chef de service, maintenant, il n'en a plus. Et on a toujours tout partagé, même quand on n'avait pas d'enfants..; pourtant on travaillait beaucoup l'un et l'autre, mais on a toujours tout partagé : c'est celui qui est à la maison qui fait... ». Q : « Vous êtes un couple moderne, pour vous? ». –« Oui, tout à fait ... je pense que j'ai eu beaucoup de chance, parce que j'ai un mari qui me laisse sortir, il sort aussi si il veut, on fait plein de choses en commun ... voilà, on a une liberté d'action l'un comme l'autre. » (Valérie Jollier, 52 ans, 22 ans d'ancienneté).

C'est donc à propos des horaires de travail que va se révéler, au cours de la réunion de notre « groupe de paroles » l'attachement spécifiquement féminin au régime de temps de travail quotidien propre au métier, qui permet de disposer librement de l'après-midi.

Au cours de cette réunion, nous introduisons le thème du développement de nouveaux régimes horaires incluant une « pause méridienne ». Les trois participantes – ainsi qu'un des trois hommes participants, Jean-René – lui opposent toutes leur attachement aux après-midi libres et à la possibilité de prendre en charge les enfants de l'école à leur coucher : « *C'est vrai qu'on a un beau métier pour ça* » (Mado D.). Cette formule est une nouvelle fois vivement rejetée par tous : « *C'est ridicule* » (Christine) ; « *Nous, on n'a plus de gamins, donc....bon, mais c'est vrai que c'est ch... de terminer à 4 h* » (Charles) «*Ça me ferait ch... de finir à 5 h du soir...parce que nous, quand j'arrive à la maison, j'ai ça à faire, et ça et ça* » (Christine) ; « *La pause méridienne, c'est inadmissible, moi je trouve que ça, c'est inadmissible, rien que pour les femmes en fait, je trouve que ça, c'est inadmissible* » (Christine). «*Quand tu t'es arrêté justement à 14h / 15h maxi tu rentres chez toi, tu as un truc à faire...après, tu es cool jusqu'au soir, tu ne t'emm... plus, tu ne sors plus de chez toi, tu n'as plus envie...et c'est ce temps qui est pour toi, pour souffler un bon coup...et ça induit, je pense, le côté "on pète pas les câbles" parce qu'à 15h on est chez nous* » (Jean-René) ; « *Parce que justement, on a ça...on peut décompresser* » (Mado) ; « *Si on avait voulu faire des horaires de bureau, on aurait pris secrétaire, nous les femmes, on n'aurait pas choisi d'être factrices* (Mado) » (27).

Cette formule « nous les femmes », qui n'est employée qu'exceptionnellement pendant la réunion du groupe de paroles, l'est donc à propos de ce qui est perçu comme un avantage clé, celui des après-midi libres. On peut penser que c'est ce qui a contribué à rendre attractif pour les femmes ce métier par ailleurs masculin – par sa pénibilité physique, mais plus profondément par sa construction sociale, historique, culturelle au masculin. D'ailleurs Mado est explicite, puisqu'elle parle du « choix d'être factrices », par opposition à ce qui serait le « choix » dominant des femmes pour d'autres métiers féminins, citant la figure de référence, la secrétaire.

III-2-3 Différences minorées, inégalités (dé)niées

Nos matériaux qualitatifs, constitués des représentations sociales associées aux différences et aux relations entre les sexes dans le milieu professionnel des facteurs, vont donc dans le sens d'une relativisation/euphémisation des différences et d'une (dé)négation des inégalités. Les échanges intervenus lors du « groupe de parole » mixte permettent de confirmer et de préciser ce constat. Alors que ses membres étaient explicitement conviés à participer à une recherche sur la différence de genre parmi les facteurs, ce thème a été très difficile à introduire et à réintroduire, le groupe ayant tendance à développer un discours consensuel qui la minore au profit d'une rhétorique commune dénonciatrice de la pénibilité et de la dégradation du travail. Deux thèmes qui ne sont pas – ou fort peu - présents dans les entretiens individuels éclairent ce constat : le refus de considérer comme « travail », le travail domestique ; la réduction de la différence de sexe à la plus grande émotivité féminine.

Tous les participants rejettent vivement l'assimilation de la seconde journée de travail domestique à un travail : invités dans un premier temps à définir ce que signifie pour eux « le travail », ils demeurent interloqués, et il faut que nous précisions « quand on pense « travail » mais en dehors du travail ou pendant le travail » pour que la parole se déclenche, mais il est clair que ce qu'ils comprennent alors n'est pas le sens que nous donnions à la question initiale : ils entendent plutôt « pensez-vous au travail quand vous êtes en dehors du travail ». D'où une nouvelle question plus précise de notre part : « Ce que vous avez parfois, comme activités contraignantes en dehors du métier, vous ne le considérez pas comme un travail ? » pour provoquer des réponses tranchées : les tâches domestiques ne sont pas « du tout » un travail : « *c'est chez nous* » ; « *ça n'a rien à voir, ça fait partie de la vie* » ; « *on le fait volontiers* »... Mado est la première à faire allusion à la participation du conjoint pour renforcer son point de vue « *et puis on le fait pas toutes seules* ». Plusieurs intervenants convergent ensuite sur une caractéristique clé qui oppose ces tâches au travail : la latitude temporelle (« *ce n'est pas une obligation de le faire le jour même* » (Pascal)). Et sur l'idée de « *contrainte voulue, acceptée* » (J.-René) ou « *naturelle* » (Mado). C'est par différence que Jean-Daniel B. introduit le thème de la pénibilité du travail, en opposition à l'image publique d'un métier « cool ». Ici le groupe va se souder autour de l'affirmation de la pénibilité, liée d'abord au travail en extérieur et donc à l'exposition aux intempéries et aux variations climatiques. On comprend donc que n'étant pas perçues comme « travail », contrairement au point de vue féministe, une répartition plus égale des obligations domestiques ne semble guère perçue comme un enjeu majeur pour les factrices.

Suite à notre question, « En tant que femme, ou en tant qu'homme, comment évaluez-vous le métier que vous exercez, c'est à dire les côtés positifs, les côtés négatifs ? », la première réponse traite de la représentation que se fait le public de la différence. Dans un premier temps deux des femmes affirment se présenter aux clients – notamment en cas de livraison de plis recommandés – comme « facteur », avant de nuancer : « *je dis c'est moi* » ; « *non c'est factrice* » (Mado) ; Monique confirme : « *factrice* », puis dit « *pour les gens je suis la siffleuse* » ; Christine précise quant à elle que son surnom est « la Speedy Gonzalez »... Donc on ne peut

pas trancher à partir de ces propos, entre l'usage de trois types de dénominations par les factrices elles-mêmes ou par les clients (« facteur », « factrice », ou des appellations personnalisées). Par contre tous s'entendent pour se différencier des « remplaçants » qui disent « *c'est la Poste* », qu'ils livrent des plis recommandés ou des colis : « *nous on est identifiés [au métier] quand même, de surcroît quand ça fait longtemps qu'on a la même tournée* » (Mado). Ce n'est qu'après que Charles M. (le plus âgé de tous) intervient sur la manière de faire le travail : « *il n'y a pas une grosse différence, on fait le même travail* ». Trois autres membres du groupe interviennent dans le même sens : Mado D., Pascal G. et Christine. Pascal : « *même pour ranger les bacs et les caissettes, elles font le même travail* », avant de préciser : « *quand je vois une nana qui galère avec les caissettes je lui donne un coup de main quand c'est lourd* ». On note – mais n'est-ce pas évident ? – qu'aucune des participantes ne signale un geste de secours symétrique, si un homme « galerait » à la manutention ». Nous tentons alors de relancer sur la notion de « manière de faire le travail qu'il faut faire, même si c'est le même ». Ce qui déclenche des paroles sur le thème des comportements ou attitudes au travail, sur la dimension relationnelle de l'activité de travail. Hommes et femmes semblent alors s'accorder sur une susceptibilité ou une réactivité plus forte des femmes aux « réflexions », « engueulades », et « réclamations » (venues des clients) : « *on prend peut-être les choses plus personnellement nous les nanas (...) parce que j'estime que je fais très bien mon boulot.* » (Mado) Dit autrement, c'est parce que je suis une bonne factrice – au moins aussi bonne qu'un homme – que je suis en droit de ne pas supporter les critiques, qui ne sont pas légitimes. Christine approuve. Et son mari insiste : « *elle est même limite de pleurer, elle est touchée* ». Bref est-on loin du parfait stéréotype de l'hyper sensibilité/émotivité féminine ? Et si Mado se dit moins touchée que d'autres par les réclamations des clients, c'est parce qu'elle est factrice d'équipe et donc qu' « *on ne sait jamais qui fait l'erreur* ». ³⁶

La féminisation du métier de facteur, parvenu à une quasi mixité au début des années 2000, semble de prime abord s'être faite de manière invisible et indolore. Or tout laisse à penser que cela n'a pas été le cas (cf. encadré : ce qu'en dit Marie Cartier), et que ce n'est toujours pas sans difficultés ici ou là, quand on sait que la mixité de ce milieu de travail reste relative et surtout inégale selon les unités de travail : derrière des taux moyens allant de 25 à 60 % à l'échelon des établissements du Département dans lequel nous avons enquêté, les variations d'un « bureau » à l'autre peuvent très probablement aller au-delà, peut-être de 10 à 70 %... Comment donc interpréter cette naturalisation/invisibilisation de ce phénomène, et d'abord chez les factrices ?

On peut penser, en premier lieu, que cette intégration des femmes dans le métier de facteur a été moins problématique que dans d'autres, comme ouvrier ou policier, dans lesquels la

³⁶ Le facteur d'Equipe est, par définition, très souvent remplacé sur la tournée qui lui est attribuée, notamment les jours de trafic plus faibles, où la distribution y est réalisée par d'autres facteurs.

masculinité peut s'appuyer de manière plus forte sur des attributs associés au corps, à la violence, et à l'autorité. Certes c'est un métier pénible physiquement, mais cette pénibilité y est traditionnellement moindre ou moins bien reconnue – même si la retraite à 55 ans était une forme de reconnaissance -, alors que la dimension relationnelle – importance de la qualité du contact avec le public, qualité perçue comme plutôt féminine s'il en est – l'est davantage.

Il semble qu'il faille surtout prendre en compte les diverses stratégies d'adaptation que les femmes développent quand elles pénètrent dans un milieu professionnel masculin (Cromer et Lemaire, 2007). On l'a vu, les factrices reprennent souvent une représentation dépréciative classique des milieux professionnels féminisés selon laquelle les femmes entre elles seraient « jalouses », « cancanières », « non solidaires » : certaines évoquent de façon flatteuse des hommes qui seraient francs et solidaires — « Ils ont une bonne entente... C'est plus franc. Moins de jalousie. Beaucoup plus chaleureux » —, alors que les femmes seraient, dans les usines de femmes par exemple, jalouses, s'espionnant sans cesse, se crêpant le chignon » (Art.cit. p., p.7).

Plus fondamentalement, et toujours selon cette étude, qui peut donner une idée sur ce qui s'est passé chez les facteurs lors de la séquence d'entrée des femmes tant qu'elles étaient nettement minoritaire dans ce milieu masculin (en gros, des années 1970 au début des années 1990 au plan national, mais jusqu'à aujourd'hui dans certaines unités de distribution), l'arrivée des femmes déstabilise le groupe professionnel masculin et y active des pratiques virilistes qui fonctionnent alors comme mode de défense. Les femmes y répliquent alors avec trois types de stratégies pour s'intégrer et faire face aux comportements masculins. La première consiste à « *Réinterpréter pour s'adapter* », en minimisant ces comportements – avec un seuil de tolérance élevé -, de manière à se faire accepter, tenir dans le métier et pouvoir l'apprendre. C'est ce type de stratégie dont nous avons trouvé les traces les plus nombreuses dans nos entretiens.³⁷ La seconde consiste à « *repousser en douceur* » les plaisanteries et avances sexuelles, ce qui passe par prendre en compte la bi-catégorisation masculine des femmes entre « aguicheuses », et les trop prude refusant l'intégration au groupe. Il faut alors « savoir mettre les barrières », mais pas « trop brutales », sinon « *elles risquent d'être taxées de pruderie ou d'être considérées comme des collègues refusant l'intégration.* » (p. 13). Il s'agit de « *trouver sa place possible en tant que femme — une place qui permette à la fois d'être acceptée, tolérée par les hommes et ne pas (trop) subir de dommage identitaire — stratégie qui va se jouer dans la manipulation des marqueurs de la féminité, dans la façon vestimentaire, maquillage, tous les trucs comme ça* » (p. 15). La dernière stratégie vise à *résister* : quand les conduites sont trop violentes et se traduisent par le refus des hommes de coopérer avec elles, il ne leur reste qu'à « tenir bon », ou à démissionner. Sans doute certaines factrices, notamment parmi les pionnières ont pu

³⁷ C'est ce type de stratégie, interprétant les conduites masculines comme une sorte de bizutage professionnel à surmonter, que relève Agostino et al. (art.cit.)

renoncer au métier sur un tel mode. Mais par définition, nous ne les retrouvons pas dans notre enquête conduite une trentaine d'années plus tard.

Quand les femmes entrent dans le métier de facteur et se le réapproprient (années 1970-1980).

Selon Marie Cartier (2002), et contrairement à l'image qu'en donnent les plus ancien(ne)s de nos interviewé(e)s, l'entrée des femmes dans le métier de facteur n'a pas été sans provoquer des « interactions de genre oscillant entre marques de mépris, solidarité et alliance » (p. 512). « Du côté des femmes l'humiliation infligée par les « réflexions » des hommes s'imbrique dans la fierté de « se faire accepter » et de « prendre sa place » dans un monde d'homme (...) du côté des hommes de milieu populaire exerçant depuis longtemps le métier de facteur, voir un travail défini entre soi, vis-à-vis de l'extérieur et surtout des épouses, comme un travail de force, être exercé par des femmes a pu être perçu comme déshonorant » (p.513). Mais « les réactions des facteurs à la féminisation ne sont pas uniformes : si les plus anciens sont enclins au mépris, les plus jeunes sont au contraire prêts à se faire des alliés des femmes » (p. 514).

Afin de comprendre comme la féminisation du métier a participé de formes d'appropriation spécifiques de ce dernier, l'auteure distingue trois profils sociaux de femmes parmi les premières factrices entrées dans le métier entre 1975 et 1983. Le premier est celui de femmes appartenant aux mêmes milieux populaires que les facteurs, qui (re)prennent une activité professionnelle après s'être occupées de leurs enfants, dans un projet d'amélioration des ressources du ménage, et qui restent attachées au rôle féminin traditionnel. Le second est celui de femmes issues des mêmes milieux populaires mais inscrites dans un parcours d'émancipation féminine. Le troisième est celui de jeunes diplômées qui se sentent déclassées et éloignées culturellement des facteurs. Ce sont les femmes de ce profil qui vont se réapproprier le métier : « La féminisation de la distribution n'a-t-elle pas contribué à survaloriser les relations aux usagers en tant que telles, alors que dans la définition masculine, celles-ci étaient valorisées mais sans pour autant apparaître comme l'alpha et l'oméga du métier de facteur. Pour les hommes, les relations aux usages, partie prenante de la maîtrise symbolique mais aussi pratique d'un petit territoire valaient comme agrément, compensation, mise à distance de la condition ouvrière. Pour ces jeunes diplômées, les relations aux « usagers » constituent l'unique façon de rendre intéressant un travail manuel occupé faute de mieux alors que les efforts scolaires laissaient escompter un travail de bureau et dans les bureaux » (p. 520).

L'auteure avance donc que la dimension relationnelle du métier de facteur va pouvoir fonctionner pour elle comme « socle d'identification au métier » (p. 524) car dans la division des rôles sexués en milieu populaire les relations, avec la famille ou le monde extérieur, sont un attribut des femmes. « Il y a bien eu, après une épreuve d'humiliation réciproque, une transmission et une relève : des femmes ont perpétué dans leur pratiques de travail le métier de facteur défini par des générations d'hommes » (p. 525)

Ce mode de réappropriation au féminin du métier de facteur semble avoir été confirmé par d'autres recherches, comme celle de D. Demazière et D. Mercier (2003) conduite au tournant des années 2000. Parmi les quatre types de définition du métier qu'ils distinguent, il y a « le métier de contact », adopté principalement par des femmes : « l'attrait principal, sinon exclusif du métier, réside dans ces échanges, qui rompent la monotonie du travail, qui inscrivent le facteur dans un territoire social et signalent la reconnaissance du travail bien fait » (p.252-253). Il semble bien qu'on puisse observer encore aujourd'hui cette constante, construite par le genre : les factrices sont davantage que les facteurs attachées à la dimension relationnelle – au sens de « contacts avec le public » - de ce métier.

Si la stratégie d'adaptation la plus fréquence déployée par les factrices accédant à ce métier construit au masculin est bien de minimiser tout ce qu'il doit à ce genre de manière à se faire accepter, à pouvoir apprendre le métier et s'y faire reconnaître, alors on comprend que deux de ses traits majeurs soient minorés, quand ils ne sont pas valorisés : la culture virile, et la pénibilité physique. On comprend également que les femmes aient plus de difficultés que les hommes à reconnaître que les différences corporelles puissent participer d'une plus grande pénibilité physique pour les femmes d'un métier dans lequel ces différences ont longtemps été ignorées, ne serait-ce que dans la conception des outils de travail. Quant aux hommes, le fait qu'ils évoquent beaucoup plus volontiers que les femmes la pénibilité physique du métier comme susceptible de les affecter plus nettement peut être interprété comme une manière de continuer à défendre une vision valorisante de ce métier à leurs yeux.

Chapitre IV- Une enquête ciblée sur deux unités de distribution

Ce chapitre s'appuie principalement sur l'exploitation de 30 entretiens réalisés auprès de 16 factrices et 14 facteurs. 23 travaillent dans deux unités de distribution, « A » et « B » dont l'accès nous a été facilité par la ligne managériale, de la DRH aux encadrants de proximité en passant par la direction des deux établissements distincts dont elles relèvent, une « PPDC » et une « PDC »³⁸. Les 7 autres sont des syndiqués (à la CGT et à Sud), travaillant dans quatre unités de distribution relevant de quatre autres « PDC », auprès de qui les entretiens ont été conduits davantage en tant qu'informateurs privilégiés. Mais ils ont également permis de recueillir des données d'ordre biographique suffisantes pour que nous les intégrions à notre échantillon.

Après avoir présenté les deux principales unités dans lesquelles travaillent ces 30 facteurs et factrices, on commentera les principales caractéristiques du corpus ainsi constitué – résumées dans les tableaux ci-joints - en le situant par rapport aux données statistiques qu'on a pu réunir au plan départemental et national. On s'attachera ensuite, à partir d'études de cas, à montrer comment s'intriquent les dimensions de genre et de génération dans la construction du rapport au travail et au métier, tel qu'il est susceptible d'éclairer leur santé physique et mentale au travail

IV-1 Les unités de distribution étudiées

L'unité A.

C'est l'une des quatre unités de distribution relevant d'une « PPDC » couvrant une agglomération urbaine de 300 000 habitants. Cette « PPDC » compte 320 agents permanents, et, en dehors de son activité de collecte et de tri, 106 « tournées ménage » et 25 « tournées remise ». A noter que quelques-uns des facteurs de l'unité A effectuent des heures supplémentaires l'après-midi dans le domaine de la collecte du courrier.

Elle compte 44³⁹ agents permanents (et 3 ou 4 agents en CDD), dont 2 encadrantes et 42 facteurs et factrices répartis en trois équipes et 28 tournées et 2 agents de cabine. Chaque équipe comprend un facteur qualité (FQ), un facteur d'équipe (FE) et un facteur rouleux. Le personnel permanent, encadrantes comprises, est à parité parfaite hommes/femmes. Les plus de 50 ans représentent 40% des effectifs.⁴⁰ La zone urbaine et péri-urbaine est composée d'un

³⁸ On rappelle que les « PPDC » (Plateformes de Préparation et de Distribution du Courrier) regroupent des activités de tri du courrier collecté, aux côtés des activités de distribution, alors que les « PDC » (Plateformes de Distribution du Courrier) n'effectuent que de la distribution.

³⁹ Seulement 41 sur le tableau des effectifs transmis dont 18 femmes (soit 16 factrices sur 39)

⁴⁰ Un facteur et une factrice de cette unité sont décédés avant leur départ à la retraite au cours des deux dernières années. Ces événements sont cités par plusieurs interviewé-e-s quand est évoquée la pénibilité accrue du métier et l'usure au travail qui en résulte.

centre-ville ancien, d'où l'importance des tournées piétonnes : 13 des 28. La forte densité d'activités libérales – notamment de cabinets d'avocats – est souvent évoquée par les facteurs comme expliquant la fréquence, le poids et le volume des objets recommandés.

Ce bureau a été réorganisé en décembre 2013, soit quelques mois seulement avant notre enquête. Cette réorganisation s'est soldée par la perte de 3 tournées, et par la réduction du nombre de tournées sécables, passées de 5 à 3, et par voie de conséquence de la fréquence de la sécabilité dite « structurelle ». Le régime horaire a également été modifié, la baisse de la durée hebdomadaire se traduisant par le passage de deux à une journée de repos « de cycle » toutes les quatre semaines.

L'unité B

C'est l'une des dix unités d'une « PDC » rayonnant sur un espace étendu, de 12 communes. Cette « PDC » compte 350 agents permanents. Son activité de collecte est marginale.

L'unité B est de petite taille puisqu'elle ne compte que 16 agents permanents (et 1 agent en CDD), opérant sur 12 tournées (dont deux « mixtes » colis/lettres) : un encadrant, deux facteurs qualité, deux facteurs d'équipe, un facteur rouleur, et 10 facteurs titulaires. Il dessert une commune périphérique à une grande agglomération urbaine, à fort dénivelé, d'où la prépondérance des deux roues motorisés comme moyen de locomotion. Avec 13 hommes et 3 femmes, le personnel est nettement plus masculin que dans l'unité A. Il est aussi plus âgé, avec 10 facteurs de plus de 50 ans.

La dernière réorganisation date de février 2013, elle est donc plus ancienne que pour l'unité A. Quand les facteurs se plaignent d'une charge excessive, ils la mettent davantage que ceux de l'unité A en rapport avec la fréquence des absences de collègues. Une bonne partie du Tri Général du courrier distribué continue de se faire dans le bureau, d'où une prise de poste plus matinale que dans l'unité A (généralement 7 heures, contre 7 heures 30), des semaines un peu plus longues et des repos de cycle un peu plus fréquents (3 jours toutes les 4 semaines, 3 jours supplémentaires toutes les 28 semaines, et 2 samedis par semestre).

IV-2 Notre échantillon : calage sur la population des facteurs-trices

Il compte 16 factrices et 14 facteurs. 13 ont plus de 50 ans, 6 entre 40 et 50, et 11 moins de 40 ans. Les facteurs de sexe masculin sont plus polarisés entre « vieux » (plus de 50 ans) et « jeunes » (moins de 40 ans) que les femmes : dans la classe d'âge intermédiaire, on compte 5 factrices contre un seul facteur. Les deux statuts de fonctionnaire et d'agent contractuel sont représentés à parts égales (15 fonctionnaires, 15 agents contractuels, dont 13 en CDI et 2 en CDD), comme dans la population des facteurs. Presque tous les agents de plus de 50 ans sont fonctionnaires, mais si tous les hommes le sont, deux des six femmes de cette catégorie d'âge sont « salariées », soit du fait d'une entrée récente mais à un âge avancé à la Poste (Pauline Tricce), soit au terme d'un parcours probablement très rare : passage à la retraite

précoce en tant que fonctionnaire, suivie d'un retour en emploi de factrice en tant que contractuelle (Christine Talafin). Seulement deux des six agents âgés de 40 à 50 ans sont fonctionnaires, ce statut disparaissant chez les moins de 40 ans. Finalement 9 des 14 hommes sont fonctionnaires, les 5 autres sont en CDI ; seulement 5 des 16 femmes sont fonctionnaires, 9 sont en CDI et 2 en CDD. De point de vue notre échantillon est bien calé sur les données nationales, où les proportions de fonctionnaires et de « salariés » sont pratiquement inversées selon le sexe : en 2012, 58 % des hommes sont fonctionnaires, contre 37 % seulement des femmes, la proportion de CDD étant de 6% pour chaque sexe. Et cela reste vrai si l'on croise avec l'âge : au plan national les trois premières catégories, qui forment les trois quarts de la population, sont alors dans l'ordre d'importance numérique les hommes fonctionnaires de plus de 45 ans (26,4%), les femmes salariées de moins de 45 ans (19,3%), et les hommes salariés de moins de 45 ans (18,2%). Ces trois catégories regroupent 23 de nos 30 facteurs-trices. Notre échantillon aurait été un peu plus fidèle à la démographie nationale du groupe professionnel si nous avions pu interviewer quelques jeunes hommes en CDI, mais nous nous sommes heurtés à quelques refus, et nous avons décidé de privilégier les factrices dans cette catégorie d'âge.

Répartition des facteurs selon le sexe, l'âge et le statut (population nationale) *

		Hommes	Femmes	Total
Plus de 45 ans	Fonctionnaire	26,4%	13,7%	40,1%
	Salarié	2,0%	10,3%	12,2%
45 ans au plus	Fonctionnaire	6,7%	3,5%	10,2%
	Salarié	18,2%	19,3%	37,5 %
Total		54,3	45,7%	100 %

*Enquête Sumer 2009-2010, exploitation originale LEST

Répartition des facteurs selon le sexe, l'âge et le statut (échantillon qualitatif)

		Hommes	Femmes	Total
Plus de 45 ans	Fonctionnaire	9	5	14
	Salarié	0	2	2
45 ans au plus	Fonctionnaire	0	1	1
	Salarié	5	8*	13
Total		14	16	30

*Dont 2 en CDD

Les niveaux d'étude et les milieux sociaux d'origine sont comparables chez les deux sexes. Cette donnée est importante, dans la mesure où ne se confirmerait pas le phénomène observé par Marie Cartier (2002 ; 2003) à la fin des années 1990 : au moment de son enquête le concours reste de loin le principal mode d'accès au métier, et les modalités de sélection se traduisait par un double mouvement d'élévation des exigences scolaires et de féminisation,

que cette auteure mettait au centre des transformations intergénérationnelles qu'elle observait⁴¹. Le basculement vers un recrutement exclusif en tant qu'agent contractuel, souvent suite à un CDD et au travers d'une sélection « sur le tas » pourrait avoir favorisé un nivellement par le bas du niveau de diplôme des postulantes. Au plan national, si les factrices sont un peu plus diplômées que les facteurs de sexe masculin⁴², cette différence semble renvoyer davantage aux différences de scolarisation selon le sexe dans l'ensemble de la population française qu'aux pratiques de recrutement de la Poste. Parmi nos 30 interviewé-e-s, 10 ont un bac ou plus : 5 des 14 facteurs, 5 des 16 factrices. 7 de ces 10 ont moins de 45 ans.

⁴¹ Elle fait état de 68% de bacheliers, 35% d'au moins bac +3

⁴² Selon une exploitation originale de l'enquête emploi 2012, on compte chez les factrices 35 % de titulaire d'un diplôme au moins équivalent au bac général ou technologique, contre 26% chez les facteurs.

Les 30 facteurs-trices interviewées (1)

Pseudo	Age	Age entrée Poste	Mode entrée Poste	Diplôme	Fonction	Statut d' emploi	Sit.fam
Unité A (n=16)							
Guylaine MESSAGE	55	22	Concours	BEPC	Fact Tit	Fonct.	M, 0
Fabrice POULAN	56	23	Concours	Niv Bac	Fact Tit	Fonct.	M, 2
Corinne BANLIN	40	33	CDD 1 an + Formap.	Niv Bac	Fact Tit	CDI	Cel, 2
Christine TALAFIN	56	21	Concours	BEPC	Fact Tit	CDI	M, 5
Stella PATRICIO	52	19	Concours	BEPC	Cabine	Fonct.	M, 2
Joëlle TENANT	31	23	CDD 7 ans+Formap.	Niv BEP	Rouleuse	CFI	M,2
Maria DABOSKI	38	36	Formap. Direct	Niv Bac	Fact Tit	CDI	M,2
Marie JOULET	33	22	CDD 2 ans	BEP	Fact Tit	CDI	M,1
Valérie JOLIER	52	30	CDD 5 ans	DUEUG	Fact Tit	Fonct.	M,
Myriam TOLLERT	24	22	CDD depuis 2 ans Intérim 1 an +	Bac	Rouleuse	CDD	M
Karim EL MORA	27	21	Formap.	Bac Pro	Fact Tit	CDI	Cel.
Jean DAZEMART	54	19	Concours	CAP-BEP	FE	Fonct.	M,2
Denis ISSIT	35	28	CDD	BTS	FE	CDI	C,0
Michel DINET	29	24	CDD	Bac pro	Fact Tit	CDI	M, 0
Samuel DREAN	58	20	Concours	BP	Fact tit	Fonct.	M,4
Jean-Ph. ARNEAUX	57	18	Concours	BEPC	F.Q.	Fonct.	M,2
Mado NARCHE	56	20	Concours	BEPC	Fact.tit.	Fonct.	M, 3
Unité B (n=7)							
Marine FLORAL	21	20	CDD depuis 2 ans	Bac Pro	Rouleuse	CDD	Cel
Julia SICILIA	41	25	CDD + concours	Bac+2	FE	Fonct	M,1
Pierre MORACA	55	23	Concours	Bac	Fact Tit	Fonct	M,2
Khader YAMOUD	28	23	Intér 2 ans + Formap.	Bac	Fact Tit	CDI	M,2
Brice DARGIDO	37	18	CDD 2 ans + Formap.	BEPC	FE	CDI	M,2
Pauline TRICCE	55	42	CDD 6 mois	BEPC	FE	CDI	M,3
Paul NARBAUD	58	28	Concours	CAP	Fact tit	Fonct.	C,0
Autres unités : syndiqués (n=7)							
Nadine MINA	40	25	CDD > 5 ans	Bac+1	Fact Tit	CDI	Cel
Christ BARDODJIAN	48	31	CDD 1 an	BEP	Fact Tit	CDI	Div., 2
Bernadette LARMON	43	20	CDD < 1 an	Niv Bac	FE	CDI	Cel
Patrice PELLAUTI	33	29	CDD 1 an	Bepc	Fact Tit	CDI	M, 2
J.Christian MISIAN	47	23	Concours	Niv BTS	Fact Tit	Fonct.	D,2
J.-Paul CABRO	50	20	Concours	BEPC	Fact Tit	Fonct.	M,2

Les 30 facteurs-trices interviewées (2)

Pseudo	Prof père	Prof mère	Prof conj. ou ex.conjoint	Moy loc	Projet
Unité A					
Guylaine MESSAGE	Ouvr agricole	Foyer	Facteur	Pied	Retraite
Fabrice POULAN	cadre typogr	empl commer	Infirmière	Pied	Retraite
Corinne BANLIN	Agent immobil.	secrétaire	Cadre Poste	Pied	Indécis
Christine TALAFIN	n.d.	Poste	Agent de Maîtr.	Pied	Retraite
Stella PATRICIO	SNCF	Postière	Facteur	Cabine	Retraite
Joelle TENANT	EDF	EDF	Facteur	Pied	Ach. Tournée
Maria DABOSKI	n.d.	Aide à Dom.	Ouvr.BTP	Pied	Enseigne
Marie JOULET	Employé	Puéricultrice	Comm. Auto	VAE	Indécis
Valérie JOLIER	n.d.	n.d.	Technicien	Pied	Retraite
Myriam TOLLERT	Artis électric	Commerç.	Ouvr.Chaudr.	Pied	CDI, puis pompier
Karim EL MORA	Cusiner	Ménages		VAE	Restaurateur
Jean DAZEMART	Chauf. Routier	Foyer (4 enf.)	Institutrice	Pied	Retraite
Denis ISSIT	Hospitalier	Maroquiniere		Pied	Poste ?
Michel DINET	Commerçants	Commerç.	Ass. Dentaire	Cyclo	Pas de proj prof
Samuel DREAN	Orphelinat	Orphelinat	handicapée	Pied	Retraite
Jean-Ph. ARNEAUX	Facteur	n.d.	Masseuse-Kiné	Pied	Retraite
Mado NARCHE	Menuisier sal	n.d.	Facteur	Vélo	Retraite

Unité B

Marine FLORAL	Postier-tri	Factrice	Chauffeur RD13	Cyclo	CDI, puis cond bus
Julia SICILIA	n.d.	n.d.	Postier	Cyclo-auto	FQ
Pierre MORACA	n.d.	n.d.	Cadre Trésor	Moto	Retraite
Khader YAMOUD	n.d.	Aide à Dom.		Auto	Indécis
Brice DARGIDO	n.d.	Foyer	Secrétaire	Cyclo	Quitter Poste
Pauline TRICCE	Taxi	Foyer (8 enf.)	Filiale Poste	Auto	Retraite
Paul NARBAUD	PAM			Cyclo	Retraite

Autres unités : syndiqués

Nadine MINA	Postier-Facteur	Foyer		Pied	
Christ BARDODJIAN	n.d.	n.d.	Chauffeur	Pied	Tenir
Bernadette LARMON	Postier-tri	n.d.		125 cm3	départ vers privé ?
Patrice PELLAUTI	Chauf Taxi	Foyer	Educ pé	VAE	Rester + activ compl.
J.Christian MISIAN	Eurocopter	Conseil Géné	Factrice	Pied	Rester
J.-Paul CABRO	n.d.	n.d.	Famille accueil	Pied	Tenir

Conformément à ce qu'on sait pour la population des facteurs⁴³, et de manière cohérente avec le faible niveau moyen d'études initiales, les origines sociales demeurent modestes. Si les origines paysannes semblent s'être tariées, la plupart des parents sont ouvriers, employés, petit artisans ou commerçants. On note que la moitié de nos interviewé-e-s n'est pas originaire de la région, cela étant plus fréquent pour les factrices (9 des 16 femmes, 5 des 14 hommes), lesquelles ont plus souvent que leurs congénères masculins été amenées à suivre leur conjoint dans sa mobilité géographique. Cela a pu signifier pour certaines d'entre elles qu'elles ne peuvent ou n'ont pas pu s'appuyer sur des solidarités familiales de proximité pour la prise en charge des enfants, et donc que l'intérêt relatif de disposer des après-midi a peu en être d'autant plus apprécié.

Un tiers de nos interviewé-e-s n'ont pas - ou pas encore - d'enfants. Si on ajoute que pour nombre de ceux qui ont passé les 50 ans les enfants ne sont plus à charge, ce n'est que pour une minorité que la question de la répartition de la charge de travail parental se pose au moment de l'enquête. Les conjoints ou ex-conjoints ont tou-te-s une activité professionnelle. On note la fréquence des conjoints travaillant comme postier pour les femmes, et la présence chez les facteurs de sexe masculin de quelques conjointes plus qualifiées : infirmière, institutrice, cadre du Trésor. Si les données sociodémographiques disponibles attestent de ruptures conjugales plus fréquentes chez les factrices que chez les facteurs de sexe masculin – à l'échelle du département, on compte 15 % de divorcés-séparés parmi les femmes, 7 % parmi les hommes⁴⁴- on ne retrouve pas cette tendance dans notre échantillon. On note que 8 des 30 personnes ont connu des ruptures conjugales, mais seulement deux d'entre elles, un homme et une femme, vivent seul-e-s au moment de l'enquête.

Situations de famille des facteurs et agents courrier de la DOTC étudiée

	H	F	%F
Célibataire	42,6	35,4	34,0
Divorcé/e	4,5	11,8	62,1
En ménage	8,4	6,3	31,8
Marié/e	39,6	39,8	38,4
Pacs	3,5	3,4	38,0
Séparé/e	1,1	2,5	58,3
Veuf(ve)	0,4	0,7	53,3
Total	100	100	38,3

⁴³ Toujours selon l'enquête emploi 2012, 44% des pères des facteurs comme des factrices ont un emploi d'ouvrier, soit un peu plus souvent que les pères des employés (39%), et des employées (43%), et un peu moins souvent que les pères des ouvriers (51%) et des ouvrières (50%)

⁴⁴ La tendance est la même au plan national. On compte 12 % de divorcées et séparées chez les femmes, contre 5% chez les hommes (cf. annexes).

Une des différences les plus notables entre les deux sexes concerne non seulement les modalités, mais aussi le moment de l'entrée dans le métier de facteur dans le parcours de vie. On a vu que les factrices étaient plus souvent recrutées comme « salariées » et moins souvent comme fonctionnaires. On peut ajouter que, dans notre échantillon, leur proximité familiale antérieure au monde postal est plus forte que celle des hommes : la moitié déclare avoir des proches travaillant à la Poste, ce n'est le cas que de deux hommes. Et, toujours dans notre échantillon, elles entrent plus âgées dans le métier : 26 ans en moyenne, contre 23 ans pour les hommes. Cela est cohérent avec les données sociales de l'activité courrier à Poste : en 2012, sur l'ensemble des effectifs au courrier (dont deux tiers de facteurs), si la différence des moyennes d'âge entre hommes (45,7 ans) et femmes (44,7 ans) est faible, elle est très nette au plan de l'ancienneté moyenne : 17,6 ans pour les femmes, contre 21,6 ans pour les hommes.⁴⁵ Cela signifie que l'âge moyen d'entrée dans le métier est plus élevé pour les premières (27,1 ans) que pour les seconds (23,1 ans).⁴⁶ Leur niveau de diplôme un peu plus élevé ne saurait à lui seul expliquer cette différence. Un certain nombre d'entre elles entrent à la Poste après 30 ans⁴⁷. 5 de nos factrices sont dans ce cas de figure. Elles le sont devenues après un parcours combinant souvent inactivité professionnelle liée à la maternité et emplois précaires, et ayant connu parfois une rupture conjugale.

Notre échantillon, on l'a dit, est marqué par la fréquence des mobilités géographiques en provenance d'une autre région de France : l'enquête se déroule dans le Sud-Est, région attractive, et nombre d'interviewé-e-s – des femmes plus souvent que des hommes – ont suivi leurs conjoint-e-s. Par contre les personnes issues de l'immigration sont peu nombreuses : on ne compte que deux jeunes facteurs de sexe masculin issus de l'immigration maghrébine, ce qui est cohérent avec les données nationales (seulement 3,2% des facteurs et 1,5% des factrices qui ne sont pas français de naissance).⁴⁸

D'autres caractéristiques des facteurs-trices de notre échantillon peuvent être signalées, sans que nous puissions les situer par rapport à la population de référence : 9 sont syndiqués, 3 déclarent avoir été syndiqués par le passé, mais ce nombre est très certainement plus élevé ; parmi les 29 qui distribuent le courrier – nous avons une ancienne factrice reclassée comme

⁴⁵ Les femmes forment 46 % du personnel au courrier. Mais elles ne représentent que 36 % du personnel âgé de plus de 55 ans, et 18% de celui qui a plus de 35 ans d'ancienneté. Elles ne sont que 40 % des moins de 25 ans, mais atteignent 50 % dans les tranches d'âges de 35 à 54 ans. Elles ne sont que 43% chez ceux qui ont moins de 5 ans d'ancienneté, mais elles sont majoritaires dans les anciennetés intermédiaires allant de 5 à 25 ans. Cf. données en annexe.

⁴⁶ Source : données courrier 2012, exploitations ANACT.

⁴⁷ Selon nos exploitations de l'enquête emploi 2012 : 20% des factrices sont entrées à la Poste après 32 ans, contre 10% des facteurs.

⁴⁸ Le concours de fonctionnaire n'était ouvert qu'aux candidats de nationalité française. Reste qu'à l'heure où la moitié des facteurs a été recrutée hors concours, ce pourcentage reste très faible.

« agent de cabine » - , 16 le fond à pied (dont 9 des 16 femmes, 7 des 14 hommes), les autres en « deux roues motorisées » (cyclo ou moto : 6), en vélo (4), et en automobile (3).

Rappelons qu'il n'est pas question de traiter notre corpus de 30 entretiens sur le mode d'un échantillon représentatif. Par contre nous nous sommes efforcés d'y représenter une diversité de profils selon le genre, l'âge, le statut d'emploi de manière à éviter des biais massifs du point de vue de ce que l'on sait des profils sociodémographiques de la population des facteurs. Ainsi, le fait que les femmes soient nettement moins nombreuses à être fonctionnaires (4 sur 16, contre 8 sur 14), et que quelques-unes d'entre elles soient entrées nettement plus âgées à la Poste que la plupart des hommes est cohérent avec les données nationales que nous avons pu mobiliser (enquête Sumer 2009-2010, enquête emploi 2012, données sociales de la Poste). Le contraste entre les deux principales unités de distribution où travaillent nos facteurs-trices du point de vue de la composition de sexe n'est pas surprenant quant à lui quand on le met en regard des données départementales, cette composition variant sensiblement ne serait-ce qu'à l'échelon des établissements. Ce « calage » relativement satisfaisant du corpus nous permet donc d'interroger la manière dont se construit la santé au travail pour chaque sujet rencontré en ayant à l'esprit les quelques tendances et énigmes mises à jour par les corrélations statistiques, notamment celles que nous avons mentionnées plus haut à partir de l'enquête Sumer. Rappelons les principales :

- Facteurs et factrices se situent, du point de vue de « l'exposition aux facteurs de RPS » comme des indicateurs de santé mentale, du côté des segments fragilisés du monde du travail ;
- La crainte relative à un changement non désiré dans la situation de travail, et même relative à la sécurité de son emploi, atteint des niveaux très élevés, quels que soient le sexe et le statut d'emploi ; mais la crainte d'un changement de situation professionnelle touche davantage les facteurs-trices fonctionnaires, la crainte sur l'emploi davantage les salarié-e-s ;
- Les facteurs de sexe masculin semblent globalement plutôt plus « exposés aux RPS » que les factrices; cette tendance contredit la tendance générale dans l'ensemble du salariat ; ils sont par ailleurs, et quel que soit le statut d'emploi, globalement nettement plus insatisfaits de leur travail que les factrices ;
- Sur certains indicateurs toutefois, les factrices semblent un peu plus exposées que les facteurs de sexe masculin aux RPS, comme le vécu de situation difficiles ou dangereuses dans le travail (agressions verbales de la part du public, de collègues ou de supérieurs);
- Leur état de santé semble objectivement un peu meilleur que celui des factrices, du moins si on prend comme critères les durées d'absence pour maladie ou accident du travail et le jugement des médecins du travail sur la qualité du poste de travail ;
- Leur état de santé mentale semble globalement autant fragilisé que celui des factrices : si chez eux l'indicateur d'anxiété est meilleur, l'indicateur de dépressivité est moins

bon ; cette tendance contredit également la tendance générale dans l'ensemble du salariat ;

- Quel que soit le sexe et l'âge, les fonctionnaires tendent à être moins satisfaits de leur travail que les salariés ;
- Une analyse « toutes choses égales par ailleurs » suggère que c'est moins le sexe en lui-même qui est associé à l'insatisfaction au travail qu'une « surexposition aux facteurs de RPS » - parmi lesquels le fait de vivre ou de craindre un changement non désiré dans la situation de travail est une variable de premier rang -, ainsi que le statut de fonctionnaire... Ces deux dernières caractéristiques étant elles-mêmes plus fréquentes chez les facteurs de sexe masculin.

Comment articuler l'approche qualitative qui suit à ces données ? Dans la mesure où la faible taille de notre échantillon exclut de chercher à y retrouver des corrélations statistiques établies sur des échantillons de grande taille, on doit se contenter de partir des hypothèses suivantes : 1- les facteurs de sexe masculin ne sont pas, a priori, davantage que les factrices protégés d'atteintes à la santé et à la santé mentale en relation avec la situation professionnelle, même si les implications de ces atteintes sont moins visibles en termes d'absences pour maladie ou accident. 2- Pour les deux sexes, et notamment pour les hommes, être entré(e)s dans le métier de facteur sous le statut de fonctionnaire est associé à des facteurs d'insatisfaction au travail d'une manière qu'il convient d'explorer.

Plus qu'en termes d'inégalité on raisonnera en termes de différences, potentielles, dans la manière dont les facteurs construisent leur rapport au travail et leur santé au travail, et dans la manière dont les dimensions de genre se combinent avec d'autres dimensions sociales dans la construction de ce rapport, à commencer par la génération sociale et le statut d'emploi. Cela suppose de traiter les entretiens à partir de ces premières dimensions, en examinant comment les individus sont susceptibles d'être rapprochés ou éloignés du point de vue de la construction de leur rapport au travail et à la santé au travail. Il convient de préciser que nous y avons été incités en constatant la force des discours spontanés opposant d'abord « anciens » et « jeunes » facteurs, plus que femmes et hommes.

Nous présentons donc les résultats de l'analyse des entretiens conduits, successivement auprès de facteurs masculins de 45 ans et plus, de factrices de la même classe d'âge, des facteurs masculins de moins de 45 ans et enfin des factrices de moins de 45 ans.

Ce qui réunit les 14 facteurs et factrices « anciens » est important, et leur distinction avec les 16 « jeunes » semble l'emporter d'abord sur la différence de genre, du moins si on s'en tient au discours critique qu'ils tiennent sur la dégradation du métier et du statut social de facteur. Par définition ils ont une autre référence – sans doute, classiquement, idéalisée car reconstruite –, celle, positive, de « avant » - les années 1980 – où la qualité du travail était plus importante, et la charge moindre. Plusieurs évoquent cette sorte de trahison du contrat salarial à l'embauche, la retraite à 55 ans, qui symbolisait une reconnaissance des pénibilités et astreintes du métier. Ils et elles partagent un mode de socialisation professionnelle qu'on

ne retrouve plus que rarement dans la génération suivante, liée au recrutement par concours en vigueur dans les années 1970/1980 : des débuts de carrière en région parisienne, souvent dans une diversité de métiers liés à la distribution du courrier – ils parlent autant de « brigades » (régime horaire de travail) que du contenu du travail : distribution, télégrammes, conduite de camions, tri. Ils évoquent souvent avec nostalgie les « foyers PTT » pour célibataires, et les grandes unités de travail à forte présence syndicale. La continuité de carrière a été la règle, chez les femmes aussi, sauf un cas – C. Talafin – où la retraite a été prise comme fonctionnaire avant une reprise du travail comme contractuelle. Quelques années comme femme au foyer lui ont d'ailleurs permis de vérifier que « le travail c'est la santé ». Par contre une des choses qui sépare les deux sexes dans leur parcours est la pratique d'une seconde activité, qui n'est guère mentionnée que par les hommes. Pour tous ceux qui ont atteint la cinquantaine l'enjeu principal est de « tenir jusqu'à la retraite » : ils savent le métier en danger d'extinction, mais pensent que s'ils arrivent à « tenir » physiquement et mentalement compte tenu à la fois de leur vieillissement et de l'intensification du travail, ils pourront achever leur carrière en exerçant leur métier de facteur. Les différences au plan de la santé entre les hommes et les femmes sont objectivables à partir des arrêts de travail signalés, plus systématiquement signalés par les femmes. Pour ce qui est de la satisfaction au travail, autant que les entretiens permettent de l'évaluer, les différences interindividuelles sont plus visibles que les différences entre les deux sexes. Tout au plus tentera-t-on de repérer des indices spécifiques de sentiment de satisfaction et de réussite chez les factrices, suivant le fil de notre interprétation avancée plus haut : elles ont, de fait, conquis une place, une légitimité dans un métier encore très masculin lorsqu'elles y ont accédé. Et, rapporté à la condition sociale de leur mère, leur parcours s'inscrit dans une dynamique d'émancipation féminine par le travail.

Chapitre V- « On n'a plus la motivation qu'on avait avant » : les facteurs masculins de plus de 45 ans

Parmi ces neuf facteurs, sept sont âgés de 54 à 58 ans et ont un statut de fonctionnaire. Deux sont un peu plus jeunes (47 ans) : l'un est fonctionnaire (J.-C. Misian), l'autre est en CDI (B. Dargido). Ces deux cas appartiennent donc à une classe d'âge pour qui la retraite est un horizon plus lointain et doivent davantage s'interroger sur leur avenir professionnel : comment « tenir » une quinzaine d'années quand, pour tous le travail tend à se dégrader, et que ses propres capacités de travail sont affectées par le vieillissement ? Nous utilisons également un bref entretien non enregistré – et donc non comptabilisé dans l'échantillon – avec un facteur de l'unité A, G. Raccozo, 55 ans : il est significatif d'une des modalités de refus de participation à notre enquête⁴⁹, quand elle repose sur une vision particulièrement amère de l'évolution du métier, et, plus largement du monde social.

Ces sept facteurs sont tous plus ou moins critiques quant à l'évolution des conditions de travail et du métier et expriment à des degrés divers une nostalgie pour la période d'« avant ». D'où viennent ces variations ? Nous n'avons pas toujours les moyens, à partir du contenu des entretiens, de le préciser. Il semble cependant que ceux qui mettent le plus à distance affectivement les évolutions négatives de leur condition professionnelle sont aussi ceux qui mettent en avant des sources de satisfaction existentielle par ailleurs, lesquelles paraissent ainsi fonctionner comme des ressources de santé : S. Drean (unité A) présente ainsi sa vie comme une sorte d'épopée au cours de laquelle il est toujours sorti grandi des épreuves, à commencer par celle d'un orphelin qui a bâti une famille de quatre enfants, tous bien insérés professionnellement ; F. Poulan (unité A) est un syndicaliste qui dit avoir toujours entretenu une certaine distance au métier et qui fait état de ses autres centres d'intérêts ; de ce point de vue J.-P. Cabro (Autres unités de distribution), autre syndicaliste, en est assez proche. Et si J. Dazemart (unité A) s'avoue à un moment de l'entretien « fragilisé nerveusement et physiquement », il manifeste lui aussi une certaine distance affective vis-à-vis d'une situation qu'il critique par ailleurs fortement : c'est un « facteur d'équipe » qui est en première ligne des effets de la dernière réorganisation dans un contexte de « volant de remplacement insuffisant » : non seulement il juge sa propre tournée trop lourde, mais il est amené à remplacer les facteurs absents plus souvent que ce qui est prévu par l'organisation du bureau. A l'opposé, nous trouvons, outre G. Raccozo, P. Moracca (unité B) qui déplore toutes les

⁴⁹ Nous sommes allés à de multiples reprises dans le « bureau » A pour rencontrer les facteurs-trices avant leur départ en tournée et donc pendant les opérations de tri. Cela nous a permis d'en interviewer dix-huit sur quarante-six : les deux encadrantes, quinze des quarante-quatre facteurs-trices permanents et une factrice en CDD. Quasiment tous ont été sollicités de vive voix pour une prise de rendez-vous en vue d'un entretien. Les quelques refus auxquels nous nous sommes heurtés l'étaient soit à cause du « manque de temps » disponible immédiatement après le retour de tournée, soit à cause du « manque d'intérêt » pour notre enquête. Avec G. Raccozo, ce « manque d'intérêt » a pu davantage être élucidé grâce à une discussion d'un bon quart d'heure à son poste de travail. Les automatismes acquis sur le poste de tri permettent aux facteurs de parler sans ne guère ralentir leur cadence

évolutions du travail et dont le ressentiment s'exprime non seulement à l'égard des dirigeants de l'opérateur, mais également à l'endroit des jeunes – qui « *ne veulent pas faire de sacrifices* » -, ou des factrices – jugées trop exigeantes quant à leurs conditions de travail.

Jean : « *je suis fatigué nerveusement, physiquement* »

Nous interviewons Jean une bonne heure après le moment de notre rendez-vous : « facteur d'équipe » : il est rentré de sa tournée au bureau, comme souvent, en retard – « *80% du temps je suis en dépassement* » -, et se contente d'avaler une banane avant que nous commençons l'entretien⁵⁰. Pour lui, comme pour tous ses collègues, il n'est pas question de faire une pause casse-croûte pendant le travail : « *on n'a pas le temps de manger en tournée, on est trop speed* ». ⁵¹ C'est d'ailleurs l'un des rares facteurs, y compris parmi ceux qui se plaignent de ne pas pouvoir tenir le temps prescrit, à réclamer le paiement de ses heures supplémentaires et à avoir fait une demande de « révision » de sa tournée.

Originaire du Sud-Ouest, issu d'un milieu modeste – père initialement conducteur routier, devenu « technicien » dans l'industrie automobile, décrit par ailleurs comme très absent ; mère au foyer ; trois frères -, le parcours scolaire, social et professionnel de Jean traduit une certaine promotion. Mais cette dernière a été compromise en deux occasions. D'abord, quand avec son BEP de comptabilité et ayant fait des débuts prometteurs comme employé intérimaire dans le secteur de la banque, surgit la crise économique des années 1970. Elle s'y traduit par le blocage des embauches. Il doit alors se résoudre à tenter plusieurs concours de la fonction publique. Il réussit celui de la Poste en 1978, à l'âge de 19 ans. C'est son premier emploi stable. Ensuite, quand après quelques années d'ancienneté il tente sans succès de passer chef d'équipe. Il accepte tout de même de devenir « facteur de secteur », cette fonction lui étant présentée comme un tremplin vers l'encadrement de proximité. Refusant une des contreparties de cette promotion, consistant à « faire fonction » de chef d'équipe pendant plusieurs années sans en avoir la rémunération, il réussit tout de même à négocier une progression indiciaire spécifique.⁵² Il est vrai que l'encadrement peine à trouver suffisamment de candidats pour cette nouvelle fonction. Reste qu'il stagne sur ce plan depuis une vingtaine d'année : il a refusé de passer « facteur de qualité » car il n'aurait connu aucune amélioration sur ce plan et que la perspective de devenir chef d'équipe avant de partir en retraite s'est estompée. Les ambitions professionnelles de Jean, bien que contrariées on vient de le dire, s'inscrivent dans son parcours socio-familial plus large, puisque vivant avec une institutrice, c'est un de nos facteurs masculins dont la compagne est plus diplômée et qualifiée. Par contre nous en savons trop peu sur ses autres domaines d'intérêt et d'activité extra-professionnels

⁵⁰ On rappelle que cette unité de distribution a été « réorganisée » quelques mois plus tôt.

⁵¹ La plupart des facteurs de cette unité ne prennent pas non plus avant leur départ en tournée la pause de 20 minutes prévue dans leur temps de travail.

⁵² La plupart des facteurs acceptant de devenir « facteur de secteur » lorsque cette fonction est créée dans les années 1992, sont des jeunes « rouleurs ». Ils n'ont donc pas encore de tournée fixe, ce qui n'est pas le cas de Jean. Lui perd à la fois « sa » tournée, et la recette annuelle de la vente des calendriers qui lui est associée. C'est pourquoi il demande en échange un gain de rémunération qui ne soit pas purement symbolique.

pour mieux déterminer dans quelle mesure ils jouent sur son « système d'activité » (J. Curie, 1996).

Jean connaît la socialisation professionnelle typique des jeunes postier-e-s de sa génération, dont la plupart de ceux que nous avons interviewé-e-s gardent un bon souvenir : logement en foyer des PTT pour travailleurs célibataires, travail polyvalent en « brigades » aux horaires diversifiés, découverte positive de la capitale, syndicalisation. Lui serait même volontiers resté vivre en Ile de France. Mais au terme de quelques années tous ses nouveaux amis ont quitté Paris pour retourner au pays. Après avoir passé cinq ans dans la capitale, et faute d'obtenir sa mutation dans sa région d'origine, il accepte une mobilité vers la ville où il travaille encore trente ans plus tard. Il s'agit alors, selon son mot, de « l'énorme » bureau principal de l'agglomération comptant plus de cent tournées.⁵³ Il « achète » rapidement une tournée et tente, mais en vain, le concours de chef d'équipe. Comme on l'a vu il accepte alors de devenir « facteur de secteur », et deviendra « facteur d'équipe » lorsque se met en place à partir de 2006 l'organisation de la distribution dite « facteur d'avenir ». Par contre il refuse de devenir « facteur qualité », car il ne réussit pas cette fois à négocier le principe d'une contrepartie salariale pour une fonction qu'il estime, comme beaucoup de facteurs, très ingrate.⁵⁴

« Ils veulent que les facteurs qualité fassent un travail de chef d'équipe, mais avec une paye de facteur qualité, ils tirent tout vers le bas. C'est comme le responsable du site, actuellement, il y a quatre ou cinq ans, le responsable du site c'était un cadre supérieur. Maintenant, les unités de distribution comme on est là, sont tenues par des chefs d'équipe, alors qu'à l'époque il y avait un cadre sup' plus deux chefs d'équipe ; maintenant ils ont supprimé le cadre sup', et à terme je pense qu'à la limite des chefs d'équipe il n'y en aura peut-être même plus : le bureau il tournera avec des facteurs qualité qui assureront le boulot. »

Pour lui, être passé « facteur d'équipe » signifie une certaine « amélioration » par rapport à sa fonction antérieure de « facteur de secteur » : il « tourne » sur un plus petit nombre de tournées, tout en étant affecté à temps partiel sur la tournée « sécable » qui lui est « attribuée ».

« Ça s'est amélioré quelque peu quand est arrivé « facteur d'avenir », parce que par rapport à facteur de secteur, ce qu'il y avait de mieux c'est qu'on tourne sur moins de tournées. Quand j'étais facteur de secteur, on avait un secteur de 8 tournées, plus ce qu'on appelait un co-secteur, sur lequel on pouvait éventuellement tourner quand il y avait un problème, ce qui

⁵³ Depuis cette époque cet « énorme » bureau central a été éclaté en deux unités, dont la plus importante reste l'unité A dans laquelle travaille Jean, qui ne compte plus aujourd'hui que 28 tournées, et près de quatre fois moins de facteurs. Cette déconcentration des bureaux de distribution est souvent citée par les facteurs, et plus encore par les syndicalistes, comme une cause majeure du recul de la solidarité collective au sein du métier.

⁵⁴ Si formellement cette fonction prévoit qu'il consacre 30% de son temps à l'amélioration de la qualité et 70% à la distribution, il n'est pas rare qu'il passe l'essentiel de son temps de travail à faire des remplacements, et pas seulement sur une seule équipe comme c'est le cas du facteur d'équipe.

arrivait tout le temps. Donc potentiellement, on pouvait tourner sur 16 tournées, alors que là, je tourne sur 6 tournées. Et, en plus, la grosse différence par rapport à facteur de secteur, c'est qu'avec « facteur d'avenir », c'est vrai que s'il n'y pas la notion de titulaire - les tournées sécables, il n'y a pas de notion de titulaire, elles n'appartiennent à personne-, par contre, dans ma fiche fonction, cette tournée je suis affecté dessus du mercredi au samedi, et le lundi et mardi je remplace. C'est à dire que, sur le papier, je ne tourne que deux jours par semaine, alors que facteur de secteur, sur le papier, normalement on devait faire 20% de remplacement et 80% au bureau, mais en fait très rapidement ça a été le contraire, on était 20% au bureau et 80% en tournée, là on était des super rouleurs ».

Agé de 54 ans, Jean a maintenant renoncé à ses ambitions professionnelles. Son projet est de préparer son départ en retraite dans les meilleures conditions tant financières que de soutenabilité du travail. D'où l'intérêt qu'il porte au « TPAS » (« Temps Partiel Aménagé Senior »)⁵⁵, auquel il aura droit dans l'année qui vient, à partir de 55 ans. Mais il est vigilant sur la décote qu'il risque de subir s'il part avant d'avoir ses 41 annuités, soit 59 ans.

Quand nous le rencontrons, quelques mois après la dernière réorganisation du bureau, Jean exprime sans détour son mécontentement : « *Actuellement j'ai des soucis avec ma hiérarchie* ». En tant que facteur d'équipe, il juge qu'il est amené à remplacer des collègues absents beaucoup trop souvent, non seulement lors de leurs « repos de cycle » ou de manière « inopinée », mais pour raison de maladie, parfois durant plusieurs semaines. C'est le cas actuellement, puisque dans son équipe la « factrice qualité » est en arrêt-maladie, pour « burn-out » dit-on.⁵⁶ Et il trouve sa propre tournée très lourde - une des plus lourdes de celles de son équipe dit-il. D'autres tournées que la sienne sont également trop chargées à ses yeux. Du coup il termine très souvent sa journée de travail après l'horaire prescrit : « *80% du temps je suis en dépassement* ». Enfin plus, ses heures supplémentaires ne sont jamais payées. Il est d'ailleurs l'un des rares facteurs de son équipe à avoir demandé la « révision » de sa tournée, alors que la plupart des facteurs qui estiment leur tournée surchargée s'autocensurent sur ce point.⁵⁷

Mais ce mécontentement, qui peut paraître conjoncturel, s'inscrit dans une critique plus fondamentale de l'évolution du métier et des conditions de travail, laquelle rejoint celle de tous les facteurs et factrices de cette génération : sous-estimation de la charge de travail par les modes de calculs officiels mis en œuvre au moment des réorganisations ; évaluation inadéquate et disparate d'une tournée à l'autre de la charge de travail – il cite la prise en compte insuffisante des opérations de livraison des recommandés ; dégradation de la qualité

⁵⁵ Disposition contenue dans l'accord « contrat de génération » signé début 2014 par quatre organisations syndicales (CFDT, FO, CFTC, et CFE-Unsa).

⁵⁶ Nous interviewerons cette factrice, Valérie Jolier, un peu plus tard quand elle aura repris le travail. Cf. Chapitre 6.

⁵⁷ Outre qu'il faille en principe patienter six mois d' « adaptation » après une réorganisation avant de formuler cette demande, la probabilité qu'il lui soit donné suite semble a priori faible.

du service rendu ; allongement des tournées suite à la diminution des « travaux intérieurs », dont une des conséquences est qu'un déjeuner plus tardif et plus rapide a remplacé le repas au restaurant administratif.

Comme pour beaucoup d'autres, le principal motif de satisfaction au travail reste le moment de la tournée en ce qu'il permet de mettre à distance les tensions vécues dans le bureau et d'entretenir des relations avec les clients.

« C'est important, c'est agréable. Moi, voilà, je sais que quand je sors du bureau, que j'ai passé une mauvaise matinée par rapport au relationnel avec la hiérarchie, quand je suis en tournée, ça fait du bien. Ça fait du bien parce que parfois on se pose des questions, on se remet en question, moi je ne suis pas quelqu'un qui refuse de se remettre en question, mais parfois je me dis : peut-être tu vois pas les choses d'un bon œil ... mais quand je suis en tournée, il y a du réconfort, et moi je parle des problèmes avec les clients que je connais depuis longtemps; moi quand je leur parle des conditions de travail dans lesquelles on est, beaucoup sont étonnés ».

Mais même au sein de cette composante valorisée de l'activité, il observe une dégradation de la qualité de service, et la montée de tensions avec le public, liée notamment à l'instabilité des facteurs sur les tournées.

« Une personne qui se plaint de ne pas avoir reçu un courrier et dont le courrier s'est perdu soi-disant, ça arrive régulièrement ... surtout sur des tournées comme moi, parce qu'on est plusieurs à les faire ; déjà bon, ils ont du mal à comprendre de voir deux ou trois personnes différentes toutes les semaines, les lundi et mardi ils n'ont pas le courrier à la même heure forcément, parce que selon où ils habitent et selon quel facteur fait la partie de leur rue, si ça correspond à son début de tournée ou à sa fin de tournée ; donc, ils n'ont pas la même qualité de service, ce qui est normal. Voilà, les réflexions ça va toujours dans le même sens ».

Quant à cette dimension essentielle de l'attractivité du métier de facteur aux yeux de sa génération, des horaires libérant l'après-midi pour d'autres activités, elle se dégrade également, sous le double effet de débuts de journée plus tardifs et de l'allongement de la durée effective de travail quotidien. Certes, en profiter pour faire du sport et/ou exercer une seconde activité rémunérée n'est plus à l'ordre du jour pour Jean. Mais il continue d'apprécier d'être disponible pour aller chercher sa fille à la sortie du collège et pour pouvoir partager la fin de journée avec sa compagne institutrice. Nul ne doute qu'il s'agit là pour Jean d'un signe majeur d'une évolution globale regrettable.

« On avait un gros atout, oui, avant la Poste c'était vraiment intéressant pour ça, oui ... avant les facteurs à 11h30 ou midi, ils avaient fini, quoi ... moi j'ai toujours fait du sport. Sinon beaucoup travaillent à côté ... c'est quelque chose qui ne se dit pas officiellement parce que c'est interdit, mais beaucoup travaillent, parce qu'à la Poste on a toujours eu des payes ... ce

n'est pas avec un salaire de postier qu'on peut vivre ... et donc moi le premier je travaillais en dehors de la Poste. Pas tous les jours, mais toutes les semaines ... ça va chercher un peu dans tous les domaines. Beaucoup travaillent dans tout ce qui est manœuvre, dans le bâtiment, parce qu'il y a beaucoup de postiers qui sont doués de leurs mains ».

Jean, malgré son capital sportif, reconnaît qu'il se sent nettement plus fatigué que par le passé quand il est de retour au domicile, ce qu'il met surtout sur le compte de l'âge : « *depuis que j'ai eu 50 ans, je sens qu'il y a eu un pallier* ». Mais quand il associe « fatigue physique » et « fatigue nerveuse », ce sont bien ses « conditions de travail » qu'il met en cause, la non reconnaissance de ses heures supplémentaires par sa hiérarchie cristallisant son malaise au travail au moment où nous le voyons.

« Mes difficultés avec la hiérarchie ? C'est lié aux conditions de travail que je connais depuis novembre dernier, à savoir que tous les jours je dépasse, je ne suis pas payé, je suis en heures sup' mais je ne suis pas payé ... ils n'en payent aucune. Les seules heures sup' qu'ils payent c'est quand par exemple, là, quand le facteur qualité n'est pas là, ils me demandent d'occuper deux positions de travail, c'est à dire préparer la sécable et aller faire une tournée après. Là, on est payé une heure. Et surtout dans des conditions de travail où chaque fois que j'ai doublé c'est dans des conditions de trafic très important, on était à 120% ... Donc moi, par rapport à ces conditions de travail que je connais depuis plusieurs mois et pour lesquelles rien n'est fait, donc moi ça me génère de la ... moi je suis fragilisé nerveusement, physiquement ... après il suffit d'un rien pour qu'il y ait un conflit ».

Que savons-nous de plus sur la santé de Jean ? Et comment le mettre en relation avec ce qu'il nous dit de son rapport au travail et ce qu'on devine du style de masculinité qui est le sien ? Il n'évoque aucun arrêt de travail significatif pour raison de santé, et, pour l'heure, semble trouver les ressources suffisantes pour faire face à la dégradation de son travail. Mais combien de temps encore, au cas où ses demandes – le paiement de ses heures supplémentaires, la révision de sa tournée – ne seraient pas satisfaites, sachant qu'il semble avoir fait le deuil d'une promotion professionnelle ? Impossible de nous prononcer. Par contre on peut penser qu'il peut puiser des ressources dans un parcours social et familial valorisant – sa compagne, est institutrice, et son style de vie familial semble plutôt égalitaire. D'ailleurs on ne trouve aucune trace dans son discours de vision négative ou paternaliste des factrices - il se contente d'affirmer qu'elles « *souffrent plus physiquement* » que les hommes dans ce métier - ou des jeunes facteurs – dont il dit comprendre qu'ils « *ne fassent pas de vague* » pour éviter de perdre leur travail.

Pour résumer : chez Jean, une vision globalement très critique de l'évolution du travail et du métier de facteur va de pair avec une certaine neutralité affective, une certaine distance – affichée en tous cas – d'avec les enjeux professionnels. La proximité du départ à la retraite

joue sans doute un rôle dans cette attitude. En tout état de cause on la rencontre chez d'autres facteurs de sa génération.

Samuel : « *Le seul truc qui me permet de continuer à faire ce métier, c'est la reconnaissance des usagers* »

Samuel Drean, 58 ans (Unité A), dont le parcours professionnel ressemble beaucoup à celui de Jean⁵⁸, nous tient également un discours critique très proche sur l'évolution du travail et du métier de facteur. D'ailleurs, pour lui « *dans 10 à 15 ans il n'y aura plus de facteurs* ». Bien qu'on lui ait attribué, en tant que « senior », une « tournée aménagée » depuis la dernière réorganisation – il est dispensé de la « sécabilité », c'est-à-dire de la prise en charge d'un segment d'une tournée « sécable » quand cette dernière n'est pas assurée par le « facteur d'équipe » - il trouve sa tournée désormais « *infaisable* », et s'estime floué : « *ils m'ont enlevé 3-4 rues et m'en ont ajouté 11, plus l'ouverture du bureau, plus les PNED et Cie* ». « *Jamais malade, toujours à l'heure* » mais « *très fatigué* », c'est un des deux facteurs à qui on a « proposé » de faire l'ouverture matinale pour la réception du premier camion. Du coup il « court », ne prend pas de pause, et termine après l'heure sans aucune compensation. Malgré les conseils de son entourage – « mets-toi en maladie ! » - et son grand état de fatigue, il tient bon. Pour combien de temps encore ? En tout état de cause il a encore besoin de deux ou trois années de cotisation pour pouvoir prendre sa retraite : hors de question pour lui, contrairement à Jean dont la compagne a un bon salaire, d'envisager de passer en « temps partiel aménagé », puisque sa femme, handicapée, n'a pas d'activité professionnelle, et qu'il est même en « surendettement ».

Dispensé de la « sécabilité » - dont on a vu combien elle cristallisait chez les facteurs le sentiment d'une dégradation du métier -, comme de la contrainte de devoir remplacer systématiquement les absents dont souffrent les « facteurs d'équipe » et les « facteurs qualité », Samuel fait état d'une charge de travail excessive. S'il y a bien une baisse du trafic lettres, les plis recommandés et les petits objets sont en croissance, et l'obligation d'une seconde présentation des recommandés est une nouvelle contrainte aberrante - « où va-t-on ? ». Pour gagner du temps il a choisi de ne pas « faire des dépôts » car ils ne sont pas correctement disposés sur le parcours de sa tournée, mais cela se traduit par un chariot exceptionnellement lourd. Plus largement, les horaires s'allongent, qui rendent plus difficile un second travail l'après-midi. Il se plaint lui aussi de non reconnaissance par la hiérarchie – malgré l'attribution d'une « médaille de bronze » dont il est fier -, des inégalités et de l'arbitraire dans la mesure des tournées, de la baisse du salaire et du revenu de la vente des calendriers, de l'augmentation des contrôles. Il attend avec impatience la période estivale pour décider si, comme Jean, il demandera une « vérification » de sa tournée, au cas où, pendant cette période à faible trafic du courrier, « *ils ne me laissent pas partir à midi cinq* ».

⁵⁸ Il est entré à la Poste via le concours, quasiment la même année, et à peine plus âgé ; a connu la même socialisation professionnelle sur Paris avant d'être muté, plus rapidement que Jean, vers la ville desservie par l'unité A.

Si on ajoute, cas exceptionnel, que Samuel prend en charge la totalité du travail domestique compte tenu du handicap de son épouse, on comprend qu'il soit fatigué. Heureusement il n'a besoin que de peu de sommeil. Et il a sans doute encore un gros capital physique, puisqu'il a fait du sport intensivement jusque l'âge de 35 ans.

Comment comprendre alors que Samuel tienne encore le coup ? Bien sûr il trouve encore des sources de satisfaction dans son travail. En rendant service à ceux qu'il appelle encore les « usagers » : il n'hésite pas à revenir sur ses pas quand les commerces auxquels il doit livrer les plis recommandés sont encore fermés lors de son premier passage, ou à distribuer des objets « encombrants » qu'il pourrait se contenter d'aviser. En choisissant de ne pas perdre de temps lors de sa tournée, et de ne pas utiliser les « dépôts » qui en sont éloignés, quitte à la débiter avec un caddie très chargé. Ou encore en s'interdisant le moindre retard compte tenu de sa responsabilité consistant à « faire l'ouverture » du bureau avec un seul autre collègue, au moment de l'arrivée du premier camion livrant le courrier.

Mais son entrée en matière lors de la première relance de l'enquêteur - « quel est votre parcours ? » - en donne d'emblée des clefs plus fondamentales, au sens où elles sont inscrites dans sa biographie :

« J'ai fait 15 ans d'orphelinat, suite à des problèmes familiaux, mon père ayant divorcé j'avais 14 mois, mon frère avait 2 mois et mon frère aîné avait 28 mois ... Alors ma mère ne pouvant pas s'occuper de nous, elle nous a mis à l'orphelinat. Mais elle travaillait et elle payait l'orphelinat, avec des aides ... Donc, j'ai vécu comme ça 15 ans, donc, l'armée ou l'orphelinat, c'est pareil pour moi, vivre à la dure, pour moi c'est exactement pareil, donc c'est pour ça que j'atteins une capacité à assimiler beaucoup de choses et à endurer beaucoup de problèmes physiques, parce que la Poste étant un problème physique : le dos, etc. ... et le mental avec ».

« Vivre à la dure », « endurer beaucoup de problèmes » : tout le récit biographique de Samuel traduit une version héroïsée de l'existence, où chaque nouvel obstacle ou handicap se présente comme un défi à surmonter, et comme un motif de fierté. A commencer par la réussite scolaire de cet « orphelin », qui obtient un BP « comptabilité-mécanographie », « contrairement à beaucoup de personnes de l'époque qui n'ont pas fait d'études ». On relève également le capital corporel de celui qui rêvait de devenir prof' d'éducation physique et qui pratique longtemps et intensément le sport. Et, enfin, la réussite sociale relative de cet « orphelin » ayant construit une famille de quatre enfants qui sont tous bien insérés socialement, avec même un meilleur statut que lui. Avec la « transmission du nom » à quoi semble se résumer maintenant largement le sens de son existence – il a déjà sept petit-enfants -, il a réussi sa vie : « le but d'un grand-père, d'un père, c'est déjà d'avoir des gosses, sinon à quoi ça lui sert d'être sur terre s'il n'a pas de gosses ... le but c'est que le nom continue ». Celui qui n'a pas eu de père aura réussi à donner père et grand-père à une descendance nombreuse, sans compter que c'est aussi l'homme qui prend en charge entièrement sa femme handicapée. On peut penser que cette place symbolique valorisante le soutient dans toutes ses activités.

La richesse de l'entretien avec Samuel en fait l'un des rares de ceux que nous avons réalisés auprès des facteurs hommes pour approcher la manière dont le genre masculin peut participer de la construction de la santé au travail dans ce métier. En effet, deux dimensions, plus implicites et sous-jacentes dans la plupart des autres entretiens, se manifestent clairement dans son cas : la valorisation de l'effort, voire de la souffrance, au travail comme en dehors du travail – la « virilité défensive » au sens de C. Dejours et P. Molinier ; et la valorisation de la place symbolique de soutien de famille et de père. Ce que se traduit par cette expression riche d'ambivalence : « *Je me porte bien, mais en attendant je suis fatigué* ».

Mettre à distance la dégradation du métier

Les « facteurs qualité » sont souvent décrits comme étant parmi les plus en difficulté. Ils ont accepté cette fonction davantage comme tremplin vers celle de chef d'équipe bien plus que pour la modeste amélioration de salaire - généralement loin de compenser le manque à gagner de la vente annuelle de calendriers qui reste le privilège des titulaires d'une tournée. Mais, plus qu'« animateurs d'équipe » occupés à l'amélioration de la qualité du travail et du service rendu aux « clients », ils se retrouvent la plupart du temps mobilisés pour remplacer les absents, et ce, sur un grand nombre de tournées potentielles. Jean-Philippe Arneaux, 56 ans (Unité A), est l'un d'eux. Il reconnaît qu'il arrive chaque matin au bureau avec anxiété : y aura-t-il une absence « inopinée » à remplacer ? Lui aussi décrit les multiples facettes d'une dégradation globale du travail et du métier depuis ses débuts professionnels effectués, comme Jean et Samuel, sur Paris à la fin des années 1970. Mais ce n'est pas dans une logique de retour ou de rapprochement de sa région d'origine qu'il s'est fait muter il y a moins de dix ans dans la ville de l'unité A : c'est pour « *tout changer* » et « *refaire sa vie* » avec sa nouvelle compagne, une ancienne aide-soignante qui s'est installée à son compte pour proposer des soins « de bien-être ». Il a commencé à travailler à temps partiel à ses côtés et compte bien, à court terme, quitter son métier de facteur pour cette autre activité. Et il semble surtout occupé par ce projet de reconversion professionnelle radicale – c'est d'ailleurs en l'évoquant qu'il débute l'entretien. On comprend mieux ce qui lui permet de tenir à distance les difficultés qu'il rencontre quotidiennement dans son travail.

Nous avons rencontré d'autres modalités de mise à distance de la dégradation du métier, pourtant vécue plus ou moins douloureusement par les hommes de cette génération.

Chez Fabrice Poulan, 56 ans (Unité A) : outre l'importance des loisirs et de la famille chez un facteur pour qui le premier intérêt du métier était qu'il laissait beaucoup de temps libre, le rôle joué par un engagement syndical, ancien bien que mesuré, mais qui aide à vivre les difficultés professionnelles en désindividualisant et en politisant leur perception. N'ayant jamais eu de responsabilités importantes, il est moins désabusé que d'autres anciens syndicalistes, et comprend assez bien la difficulté de syndiquer les jeunes, qui lui disent : « de toute façon je ne vais pas rester facteur ».

Chez Paul Narbaud, 58 ans (Unité B) – qui n'a pas eu d'enfant et dont il se dit dans le bureau qu'il vivrait avec un autre homme : l'acceptation de ce qu'il décrit comme « *une petite vie* ».

bien réglée » ; la satisfaction de voir que le nouveau chef d'équipe encadre les facteurs de manière beaucoup plus humaine que le précédent, lequel n'hésitait pas à vous appeler au moindre retard pris sur le retour de la tournée ; ou, comme beaucoup d'autres, de parvenir encore à entretenir des relations de qualité avec les usagers, ces « papis » et ces « mamies » qui sont parfois devenus des amis et pour qui il faudra toujours des facteurs :

« J'en apporte des services, hein. D'ailleurs, moi, il y a beaucoup de clients qui sont devenus des amis, mais des amis, hein. Donc je rends des services dans la mesure du possible. Mais maintenant, on devient des vendeurs ... il faut faire ci, il faut faire ça ... il y a de la pression ... oui, je les plains, les jeunes ... mais même dans les cinq ans, je pense que ça va beaucoup changer ... Oui, le courrier baisse. Mais enfin, les papis et les mamies, eux, ils veulent quand même le papier, hein ... pas tout le monde a internet, hein ... les papis et mamies, ils veulent lire, faire le chèque de ce qu'ils doivent ... dans les quartiers ouvriers. »

Chez Jean-Paul Cabro, 54 ans (Autres Unités), on retrouve, un peu comme chez Fabrice Poulan, cet engagement syndical mesuré combiné à l'engagement dans des activités extra-professionnelles – ici entraîneur de football – qui aident certainement à mettre à distance les difficultés professionnelles. S'il n'a pas très bien vécu de ne pas avoir été « promu » « facteur qualité », il semble l'accepter sans trop d'amertume et son récit de carrière n'est pas sans exprimer une certaine fierté associée à un sentiment de réussite. Il a débuté comme auxiliaire et a été titularisé rapidement comme fonctionnaire, sur place, sans devoir donc « monter à Paris ». Pendant sept années il est polyvalent – tantôt facteur rouleur, tantôt agent de tri, manutentionnaire ou télégraphiste – avant de pouvoir « acheter » une tournée en automobile dans un village. Depuis une quinzaine d'années il est facteur dans un autre village, d'abord sur une tournée moto, puis sur une tournée piétonne du vieux village : c'est qu'il souffre « *de problèmes de dos, à partir de 50 ans, comme tous les motards* ». Connaissant maintenant très bien les habitants, la qualité des relations qu'il entretient avec eux est de toute évidence pour beaucoup dans son attachement renouvelé au métier. Ce qu'il regrette le plus c'est de ne plus pouvoir former les nouveaux facteurs, leur apprentissage ayant été désormais confié au facteur qualité et au facteur d'équipe.

D'autres hommes, fonctionnaires de cette classe d'âge, vivent manifestement beaucoup plus mal les mêmes évolutions du métier et de leurs conditions de travail. Ils sont plus amers, voire « aigris ». Chez Pierre Moraca (55 ans, Unité B), comme chez Gérard Raccozo (55 ans, Unité A) cela s'exprime également sous la forme d'une certaine intolérance à l'endroit de catégories comme les jeunes, les femmes, les immigrés.

Pierre Moraca nous est d'ailleurs signalé comme un facteur « *aigri* » par le chef d'équipe, le premier jour où nous découvrons le petit bureau B. Sa vision assez noire des évolutions pilotées par la direction de la Poste n'est parfois pas très éloignée d'une théorie du « complot » : selon lui la division entre les facteurs a été « fabriquée » délibérément. Il développe tout le discours, attaché à sa génération relatif à la dégradation du travail et du métier. Il exprime une usure professionnelle, morale, même physique, malgré une hygiène de

vie irréprochable et un souci de s'économiser. Seule la qualité de sa relation aux usagers continue à le motiver vraiment, mais celle-ci se dégrade sous le double effet des difficultés sociales accrues de la population – il lui faut livrer plus souvent des lettres recommandées en provenance des tribunaux ; les clients n'acceptent pas tous volontiers qu'un pli recommandé ne soit pas délivré en l'absence du conjoint destinataire. Il est inquiet sur la question des après-midi libres et, contrairement à beaucoup d'autres, il ne cite pas la liberté et l'autonomie sur la tournée comme intérêt du métier. Il reproche aux quelques jeunes facteurs du bureau de « *vouloir tout, tout de suite* » :

« Tous ceux qui sont là, ces sacrifices ils ne veulent pas les faire, il est hors de question qu'ils fassent ces sacrifices, ils habillent leurs enfants avec des vêtements dernier cri, ils ne se refusent rien, ils ont de belles bagnoles, ils veulent partir en vacances ».

Quant aux factrices, si leur arrivée dans le métier reste « *une chose positive* », c'est l'un des très rares facteurs à leur reprocher d'être trop exigeantes :

« On n'a pas la même façon de voir les choses, d'appréhender le travail ... La différence c'est ... en tant que factrices, il y en a qui ne veulent pas aller à la G.P. (nom d'une grande cité de logement social), qui ne veulent pas soulever certaines charges, qui sont plus calculatrices, qui veulent plus de congés, qui veulent choisir les congés pour garder leurs enfants (...) Il y a des femmes qui essayent de profiter un petit peu plus ... oui, pour en faire moins, qui sont un petit peu manipulatrices ... il faut savoir les prendre »

Pierre refuse de se projeter dans un avenir qu'il voit sombre, avec, sinon la fin des facteurs, du moins la fin des facteurs fonctionnaires et donc leur précarisation, et le risque de se faire piéger par les conditions de départ en retraite que l'on propose désormais aux « seniors ».

« Je ne projette pas dans l'avenir, mais on aura toujours besoin d'avoir sa lettre à la maison ... Je ne sais pas comment ça va se passer... Toujours est-il que le jour où il n'y a plus de fonctionnaires à la Poste, on est 4 ou 5, là ça va être terrible, là ça va aller très vite ... il n'y aura que des précaires, et là ils vont pouvoir faire ce qu'ils veulent. Parce qu'il y en a certains qui ne s'aperçoivent pas qu'on les protège un petit peu malgré eux ... parce qu'on a un statut, on ne peut pas faire ce qu'on veut avec nous, du fait du statut de fonctionnaire, donc on les protège un petit peu. Mais le jour où il n'y en a plus, parce que le but c'est ça, de liquider le maximum de fonctionnaires ... parce que là, comme je vous disais, ils vont nous proposer des scénarios pour partir en anticipation à la retraite, donc ça va être la politique du pire au moins pire pour certains scénarios ... On m'en a déjà proposé un, donc travailler à mi-temps, mais cotiser à mi-temps ... je crois pendant une année, salaire à plein temps, après tout le reste du temps, cotiser à mi-temps, je ne suis pas gagnant, donc j'ai refusé ».

Agé de cinquante-cinq ans, Gérard Raccozo n'est pas le facteur le plus âgé de l'Unité A. Mais c'est le plus ancien à la Poste. Il a réussi le concours il y a 38 ans, à l'âge de 17 ans : « *j'y suis rentré bébé* » dit-il. Il a refusé fermement de se livrer à un entretien formel et enregistré avec nous. Pourtant, il a beaucoup à dire, puisqu'il n'hésite pas à s'exprimer alors qu'il est en train de terminer le tri préparatoire à sa tournée. Ses premiers mots portent sur la non reconnaissance salariale et la dégradation du travail : « *toujours la même paie depuis mes débuts, et on nous pousse à mal travailler* ». Il développe ensuite tous les arguments décrivant la dégradation du travail et du métier : alourdissement de la charge, qualité qui se détériore et qui incite les « clients » à se plaindre au facteur qui est en première ligne alors que les vrais responsables, ceux d'en haut, sont épargnés. Il cite d'ailleurs longuement le cas d'un client particulièrement véhément, même s'il reconnaît que ce dernier est en souffrance mentale, puisque même ses voisins se plaignent de ses comportements. Il parle de ces nouveaux cadres du courrier qui, ne connaissant pas le métier de facteur, ne peuvent donc pas comprendre leurs problèmes. Il a hâte de partir en retraite, il pourra le faire d'ici 2 à 3 ans. Au cours de ce bref entretien spontané – d'une vingtaine de minutes – son amertume s'exprime principalement sur deux thèmes : l'affaiblissement de l'action collective et du syndicalisme, thème très fréquent chez les autres facteurs ; l'islamophobie, qui ne s'est par contre jamais exprimée ouvertement dans nos autres entretiens.

S'il n'a jamais été syndiqué, il a participé « avant » à de nombreuses grèves et mouvements de débrayage : il suffisait qu'un délégué syndical demande aux facteurs d'arrêter le travail juste avant d'aller négocier avec l'encadrement pour que tout le monde suive le mot d'ordre sans trop se poser des questions. Il ne regrette pas cette pratique : cela permettait de souffler et de s'amuser, et ce type d'arrêt de travail payait. Mais, selon lui, la dernière grande grève de facteur, datant maintenant de près de 10 ans, s'est soldée par un échec et une perte de salaire. Désormais son discours sur les syndicats est très critique : ils sont faibles et n'obtiennent plus rien.

Quant à l'islamophobie, elle s'exprime ouvertement en fin d'entretien, et classiquement à propos de deux pratiques jugées illégitimes : la présence de menus hallal dans les cantines scolaires, et les prières dans les rues des villes.

Pour autant il nous est difficile, voire impossible, d'interpréter sociologiquement les ressorts qui ont conduit ces deux facteurs à développer une vision plus amère et sombre que d'autres de leur monde professionnel, voire du monde social plus large. Soit, dans le cas de Gérard, parce que les matériaux biographiques fournis sont insuffisants. Soit, dans le cas de Pierre, parce ce qu'on ne trouve guère dans son récit d'éléments objectifs de déclassement social ou professionnel qui permettraient de différencier son parcours de ceux des cinq facteurs avec lesquels nous avons commencé ce chapitre.

Nous le terminons donc en évoquant la situation des facteurs masculins qui approchent la cinquantaine : ni assez âgés pour se contenter d'attendre le départ en retraite en espérant tenir jusque-là – ils se doivent de continuer à travailler une bonne quinzaine d'année -, ni

assez jeunes pour pouvoir envisager franchement une reconversion professionnelle, comment vivent-ils un métier en voie de dégradation et promis, sinon à la disparition, du moins au déclin numérique continu ? Quel rôle peut jouer dans cette classe d'âge la différence de statut d'emploi entre fonctionnaires et contractuels ?⁵⁹ Jean-Christian Misian (Autres unités) est le seul homme dans cette classe d'âge. Fonctionnaire, il est entré à la Poste en 1990, à l'âge de 23 ans. Il n'envisage jamais de quitter la Poste. S'il n'exprime pas son attachement au métier de facteur de manière aussi forte que certains anciens, il n'est pas prêt à y renoncer, appréciant tout particulièrement sa dimension relation de service.

Jean-Christian, malgré son « niveau BTS » n'exprime à aucun moment une ambition déçue. S'il est entré jeune à la Poste il n'est pas facteur depuis très longtemps puisqu'il a d'abord travaillé au tri et en « services arrières » pendant une quinzaine d'années : c'est une restructuration de son unité qui l'a conduit à la distribution. Il apprécie ce nouveau métier pour le contact avec le public et, sans doute plus encore, pour le temps libre dégagé, ce qui lui permet de pratiquer chasse et pêche et de continuer à s'occuper de ses deux filles depuis son divorce. Il est donc objectivement et subjectivement moins attaché au métier de facteur tel que les plus anciens le décrivent sur un mode souvent nostalgique voire lyrique. Cela ne l'empêche pas d'avoir des accents aussi sévères pour contester l'évolution en cours - « *On n'était pas stressés, alors que maintenant, il faut cavalier, cavalier, cavalier, tu n'as plus le temps de discuter avec les gens* » - et de davantage s'identifier aux « anciens » qu'aux « jeunes » : « *Nous, tous les vieux, tous ceux qui commencent à avoir 50 ou 55 ans, là il y a cette restructuration, elle va les tuer, ils vont tous lever le pied, hein ... tu n'as plus la motivation que tu avais avant (...) avant, les tournées, il faut dire ce que c'était, c'était une rigolade* ». Il est vrai qu'il a beaucoup souffert, il y a cinq ans, des conséquences d'une réorganisation du bureau. Il avait alors perdu sa tournée et hérité d'une nouvelle tournée piétonne « *hyper chargée* », qu'il ne terminait qu'entre 15 et 16 heures : « *là, je suis parti en dépression ... je n'en pouvais plus, quoi ... c'était une tournée piétonne, j'ai joué le jeu* ». Malgré sa demande de révision rien ne se passe. « *Epuisé* » et « *démotivé* », au terme de 3 mois d'arrêt et de soins, il est convoqué par le médecin du travail. Ce dernier l'accompagne sur sa tournée et constate sa non faisabilité. Mais les démarches auprès de la direction de l'établissement en vue de sa révision restent sans suite : « *Tu vois que tu as beau te plaindre et que finalement rien ne change* ». Il obtiendra tout de même l'usage d'un scooter, et sera plus heureux de son sort suite aux deux dernières réorganisations. Mais il se dit toujours « *démotivé* ». Il souhaite rester à la Poste, quitte à retourner au tri où « *au moins tu fais tes heures* », voire se faire muter vers une autre administration publique. Pour l'instant, quand il n'en peut plus, il préfère se mettre en arrêt maladie avec l'accord implicite de sa hiérarchie, plutôt que d'« *ouvrir sa gueule* ».

Jean-Christian est incontestablement un facteur en souffrance, et on peut penser que le

⁵⁹Chez les facteurs de sexe masculin, fonctionnaires et contractuels sont représentés presque à parts égales dans la classe d'âge des 40-50 ans

difficile dilemme qui est celui de sa classe d'âge des 45-50 ans joue un rôle dans la fragilisation de sa santé : dans un contexte où toute perspective de promotion interne semble fermée, faut-il se mettre en retrait professionnel et patienter ? Ou faut-il prendre le risque de s'engager vers une nouvelle voie professionnelle ? Sans doute que son statut de fonctionnaire, combiné avec son appréciation réaliste de l'état du marché du travail lui interdisent-ils d'envisager de quitter la Poste. On verra, à propos des facteurs masculins plus jeunes et sous statut d'emploi contractuel que cette éventualité est au contraire présente.

Dans un contexte où c'est l'avenir à court terme du métier de facteur qui est très incertain, et où tous déplorent une dégradation multidimensionnelle des conditions de travail, les différenciations au sein des plus âgés des facteurs masculins semble passer d'abord par la distance temporelle à l'échéance du départ en retraite. La distance objective qui sépare celui qui n'a plus que deux ou trois ans à « tenir », et celui qui doit encore travailler une bonne quinzaine d'années ne peut pas ne pas avoir d'implication subjective majeure sur le rapport au travail et la construction de la santé au travail. Une seconde différenciation se manifeste dans la manière, plus ou moins distanciée affectivement, de percevoir la dégradation en cours et d'imaginer l'avenir personnel. Sur le fond commun d'un discours très critique, les uns semblent trouver des ressources pour vivre moins mal que les autres les difficultés professionnelles dont tous font état. A chaque fois que le contenu des récits le permettait – mais ce qui est loin d'être toujours le cas - on a avancé des hypothèses sur la nature et l'origine de ces ressources, qu'elles se manifestent dans l'évocation de dimensions du travail qui continuent malgré tout de faire sens, dans celle d'activités extra-professionnelles valorisées, ou encore dans un parcours existentiel soutenant un sentiment de réussite ou de réalisation de soi. Enfin, le contenu des entretiens a rarement permis d'explorer en tant que tel le rôle joué par le genre masculin dans la construction de la santé au travail de ces facteurs. Mais il se confirme que l'arrivée des femmes dans le métier n'est jamais citée comme un des signes de sa détérioration, ou comme un changement ayant pu fragiliser leur identité professionnelle. La poursuite de l'analyse du côté des factrices de la même génération devrait permettre d'étayer ces premiers résultats.

Chapitre VI- « Pionnières ... à leur insu » : les factrices de plus de 45 ans.

« Il faut travailler comme un homme, c'est ça ou rien » ⁶⁰

Comme leurs collègues masculins, elles sont à la Poste depuis la fin des années 1970 ou le début des années 1980, et presque toutes y sont aussi entrées en réussissant le concours de fonctionnaire. Comme eux, venues de province, elles se sont retrouvées en région parisienne et c'est la Poste qui a constitué alors le principal vecteur de la leur socialisation, débordant souvent le cadre du travail, comme quand ils et elles se retrouvaient logé(e)s quelques années en « foyer PTT ». Mais le concours ne leur étant ouvert que depuis quelques années, elles se retrouvent très minoritaires. Pourtant, aucune de celles que nous avons rencontrées n'évoque spontanément cette donnée. Objectivement pionnières dans un milieu professionnel masculin, elles ne le sont pas ou ne le sont plus subjectivement. Tout semble s'être passé comme si leur intégration était allée de soi. La féminisation du métier paraît s'être faite de manière invisible et silencieuse. Nous avons plus haut proposé des pistes d'interprétation. L'examen plus minutieux de quelques récits biographiques nous aidera à tenter d'aller plus loin.

Ces factrices sont usées physiquement et moralement. Le sont-elles « plus » que les hommes ? Impossible de répondre à cette question avec nos matériaux qualitatifs. Mais quelques données nous indiquent que c'est probablement de manière différente et que cette différence doit quelque chose au genre. Sept factrices de notre corpus ont plus de 45 ans. Presque toutes signalent des difficultés de santé, physique ou/et mentale et des arrêts de travail récents. C'est le cas de quatre des cinq factrices ou ancienne factrice de l'unité A. Christine Talafin, 57 ans, bénéficie depuis quelques mois d'une « tournée aménagée » : elle avait dû prendre quinze jours d'arrêt maladie peu après la réorganisation du bureau car sa tournée était trop chargée. Mado Narche, 56 ans, vient de se faire opérer d'un TMS à la main. Stella Patricio, 52 ans, est sur un poste d'agent de cabine depuis une dizaine d'années : elle a dû arrêter la distribution à cause de deux hernies discales. Et Valérie Jollier, 52 ans, vient de reprendre le travail après un arrêt de 5 semaines, qu'elle attribue à un « burn out ». Les deux dernières factrices de cette tranche d'âge sont affectées à d'autres unités de distribution. Pauline Tricce, 55 ans (unité B) signale un épisode dépressif et des « problèmes de dos ». Christine Bardodjian, 48 ans (autres unités) évoque également des douleurs au dos, ainsi que des troubles du sommeil. Finalement seule Guylaine Message, 55 ans (unité A) ne nous confie pas de difficultés particulières de santé. Il se trouve que c'est une des deux qui n'a pas eu d'enfant. Et que les mots qu'elle utilise pour décrire l'impossibilité pour elle de s'arrêter de travailler quand elle « n'est pas en forme » évoque ce que disent bien des facteurs masculins « durs au travail ». Nous commencerons ce chapitre par son portrait sociologique car il permettra peut-être de commencer à éclairer ce paradoxe : bien qu'usées physiquement et mentalement, et probablement davantage que les

⁶⁰ Christiane Bardodjian

hommes sur le plan physique, ces factrices semblent vivre plutôt moins mal que leurs collègues masculins la dégradation du travail et du métier. Nous poursuivrons par celui de Christine Talafin : elle aussi a connu le parcours professionnel typique des « anciens » par la réussite au concours et la mutation dans le grand bain postal parisien mais, malgré son éthique professionnelle, une charge de travail démesurée a fini par la faire « craquer ». Les autres récits permettront d'évoquer des parcours moins typiques, notamment des entrées à la Poste à la fois à âge plus tardif et sur l'autre statut d'emploi, celui de contractuelle, dont on a vu qu'il était déjà nettement moins rare chez les factrices que chez les facteurs de cette classe d'âge des plus de 45 ans.

Guyslaine Message : « ma conception du travail c'est de présenter tout ce que j'ai »

« Globalement satisfaisant, mais plus dur physiquement » : voici comment Guyslaine, 55 ans, titulaire d'une tournée piétonne dans la vieille ville, résume l'appréciation de son travail. Elle affiche une conscience professionnelle à toute épreuve. Certes la charge de travail tend à s'alourdir, avec davantage de « petits colis », des formats de courrier plus importants, des plis recommandés plus nombreux. Mais, contrairement à d'autres, elle met un point d'honneur à ne jamais s'éloigner de son caddie pour les remettre. C'est d'ailleurs ce que prévoit l'évaluation du temps de distribution tel qu'il est prescrit, nous précise-t-elle. Et elle n'hésite pas à terminer sa tournée au-delà de l'horaire officiel car elle tient à respecter son propre rythme et à la qualité de service aux « usagers ». Guyslaine, par ailleurs syndiquée, reste attachée à l'usage de cette dénomination :

« Moi, je ne note jamais [l'heure de retour de tournée] ... ah ben parce que moi, je pars du principe que voilà, bon, j'arrive à l'heure le matin, je ne vais pas venir avant, j'arrive à l'heure, mais c'est vrai que je ne cours pas sur la tournée, je prends mon temps, si quelqu'un discute, je discute, donc forcément c'est du temps qui n'est pas pris en compte par la poste ce temps que tu discusses avec un client c'est ce que j'ai dit à mes responsables ... comme je sais que je rentre toujours après, pas forcément parce que ma tournée est plus longue, mais parce que, moi, je conçois de m'arrêter, de discuter, voilà ... je ne veux pas que ça me soit reproché si je rentre à 14h30 et que la demi-heure on me dise : oui, c'est pas bien, tu es rentrée tard ».

La nouvelle règle relative à l'application des « horaires collectifs » voudrait qu'elle signale ses dépassements horaires. Elle justifie son refus de la suivre à la fois au nom de sa conception du métier dans laquelle l'autonomie personnelle est une valeur centrale, et au nom d'un certain réalisme : il est vain à ses yeux d'espérer une rémunération d'heures supplémentaires ou une révision des tournées :

« Je connais la Poste, elle ne donnera pas d'heures, certains collègues, ils peuvent toujours marquer. On a été réorganisés fin novembre. Ils attendent 6 mois pour faire après un premier bilan ».

Satisfaction de rendre service aux usagers. Et de ne pas « *avoir quelqu'un derrière son épaule* » quand on est en tournée. Cette conception du métier et l'importance accordée à l'autonomie personnelle dans son exercice vont de pair avec le refus de « faire du commercial » et avec l'attachement à la solidarité collective au sein de l'équipe : on se concerte pour éviter de laisser une tournée « à découvert » ou pour aider un facteur qui est en retard sur ses opérations de tri. Cette conception va également de pair avec une vision de la santé au travail qui n'est pas sans évoquer certains hommes « durs au travail », qui ne « s'écoutent pas » quand ils sont fatigués :

« Depuis 35 ans je ne me suis pratiquement pas arrêtée ... Je n'ai pas une très bonne santé, mais on a fait avec, voilà. Je ne suis pas quelqu'un ... si je m'arrête, je culpabilise, alors, bon, même si je n'étais pas en forme, que je n'étais pas au mieux ... je pense que c'est culpabiliser par rapport à moi-même, par rapport à d'où je viens, mon parcours, par rapport à l'enfance, je pense à tout ça ».

En associant ce rapport au travail à ses origines, Ghyslaine nous met sur une piste pertinente, celle du milieu familial dont elle est issue. Nous en ajouterons une autre, celle d'avoir été, un peu à son insu, parmi les pionnières : ces premières cohortes de femmes arrivées dans le métier de facteur à partir de la seconde moitié des années 1970.

Guyslaine a grandi dans une famille très modeste : père ouvrier agricole dans le centre de la France, ayant terminé sa vie active au chômage, mère au foyer, sept enfants. « Partis de rien », ses parents ont tout de même réussi à acheter une petite maison au prix d'un crédit sur 30 ans. Elle a hérité d'une morale de l'effort, pour ne pas dire du sacrifice, qui marque cette génération des classes populaires et qui l'amène souvent à critiquer les jeunes qui s'en écartent trop, par exemple quand ils hésitent longuement avant de décider de s'engager vers un métier :

« A l'époque on ne se posait pas la question, mais aujourd'hui les jeunes se posent beaucoup de questions : ah mais je ne veux pas aller là-bas, et non, je ne veux pas faire l'effort d'aller passer un concours un peu loin ... beaucoup de jeunes quand même à l'heure actuelle vont se dire : on ne va pas partir passer un concours, ou vont mettre des années à se décider de prendre une voie ou une autre. Nous, à l'époque, on n'avait pas le choix. Si on voulait avoir un travail et qu'on ne voulait pas être une charge pour les parents, il fallait se débrouiller comme on pouvait ».

Pour elle, dès son BEP de comptabilité en poche, à l'âge de 18 ans, compte tenu du faible revenu parental, il est hors de question de poursuivre des études. Après deux à trois ans de chômage, de ménage chez des particuliers, puis d'auxiliariat aux PTT, elle tente le concours de guichetière de la Poste – auquel elle échoue – et celui de factrice, qu'elle réussit. Elle se

retrouve les premiers jours isolée, noyée dans la masse des postiers : si les nouveaux embauchés se regroupent parfois par région d'origine, ce n'est pas son cas. La Poste joue son rôle intégrateur, à la fois par l'hébergement dans ses foyers, et par la vie sociale de bureau :

« On a été bien accueillis par la Poste. Parce que, bon, en même temps, à chaque fois tous les jours il y avait une vingtaine de personnes qui arrivaient, de toutes les régions. Et donc, comme moi je travaillais dans le 17ème, je ne sais pas combien on était, on était mais plus de 200, donc, après il se faisait des clans des régions ... il y avait le clan des marseillais, qui arrivaient de Marseille ... à l'époque le concours n'était pas vraiment difficile, et là, tu vois des gens qui arrivaient, qui étaient quand même beaucoup avec beaucoup de problèmes. Et à l'époque, la Poste ne voyait pas forcément ces problèmes-là ... à l'époque, le côté psychologique... ».

Nombre de couples de jeunes postiers se forment. C'est le cas pour Guyslaine, dont le conjoint est originaire de la région où ils obtiendront leur mutation trois années plus tard.

Elle n'aborde pas spontanément la question de la mixité au travail. Ce dont elle se souvient, c'est du courage de toutes ces jeunes femmes vivant loin de leur famille, notamment de ces jeunes mères célibataires ayant dû se séparer de leur(s) enfant(s) et ne les voyant que les week-ends, au prix de longs voyages en train. Elle ajoute : *« Je ne suis pas sûre que les hommes auraient eu ce courage-là ... je suis sceptique »*. L'enquêteur l'invite alors à lui faire préciser le sens de ce dernier commentaire : *« Est-ce à dire que les jeunes facteurs masculins retournaient moins souvent voir leur famille ? »* :

« Ils le faisaient aussi mais ce n'est pas par rapport au lien familial. Parce que pour certaines femmes c'était difficile, elles prenaient le train tous les WE, souvent elles avaient une nuit de train, pour passer juste une journée avec la famille et remonter après ».

En fait, Guyslaine nous décrit la norme sociale genrée, particulièrement prégnante en milieu populaire, qui veut que les femmes restent davantage et plus longtemps captives de leur famille d'origine, ce qui limite leur éloignement géographique. D'ailleurs Guyslaine est un peu surprise par la suggestion de l'enquêteur selon laquelle cet éloignement peut aussi avoir été un « moment d'émancipation des femmes » :

« Peut-être pour certaines, peut-être que ça été l'occasion pour certaines ... sûrement que ça a aidé qu'elles murissent, par certains côtés, plus vite, quoi ... sûrement, je ne voyais pas ce côté-là, mais sûrement »

On peut pourtant parfaitement interpréter son propre parcours dans ces termes. C'est en effet la seule de sa fratrie à s'être éloignée de sa famille d'origine, et ce en deux temps : une première fois par sa nomination à Paris ; une seconde en « suivant » son conjoint qui retourne au pays. Mais ce parcours, objectivement émancipateur, l'est-il sans doute subjectivement de manière plus ambiguë, car accompagné peut-être par une certaine culpabilité.

Spontanément, Guyslaine n'évoque pas une ambiance sexiste de ce milieu professionnel encore très masculin. Elle parle d'abord des tensions entre générations, avant de reconnaître l'existence de pratiques sexistes, mais qu'elle minore par rapport à celles qu'elle a connues peu après à son arrivée dans le Midi :

« Le relationnel avec les collègues là, c'est plus compliqué. Parce qu'il y en avait certains qui avaient ... nous on arrivait, on avait vingt-cinq ans, les anciens ... je pense ... à la limite, voyez, nous quand on est arrivés dans les années 1981-1982, c'est les anciens qui ont plus été déboussolés que nous. Parce que nous, on arrivait en masse, je veux dire, tous de nos provinces, on avait à peu près le même âge, hommes et femmes confondus, on avait des discussions que forcément ces gens-là n'avaient peut-être pas, et je pense qu'eux ont peut-être été plus bousculés par cette arrivée-là ».

Q : « Est-ce que vous personnellement vous avez été confrontée ou choquée par des propos machistes ou sexistes à cette époque...ou en arrivant dans le Sud peut-être, parce qu'on dit que le sud est plus machiste que le Nord ? ».

- « Non, là-bas, il y en avait, à Paris, il y en avait, il y avait des mecs, bon, ils ne pouvaient pas voir les femmes, ça tu le savais, tu le sentais, voilà. Après, nous on avait des responsables, des jeunes, bon ben c'est sûr que si tu couches avec lui, pour le dire crûment, ben tu pouvais avoir tes congés plus facilement, ou des trucs comme ça, voilà ... ça, c'était encore l'époque où, voilà. Mais, après, moi, par rapport à hommes/femmes ... c'est sûr qu'il y a pu y avoir des propos sûrement déplacés, il y en a eu forcément ... mais ça ne m'a pas choquée ... En arrivant aussi ici, oui ... ici, c'était un peu plus ... c'était plus dur, parce que c'était plus petit ... je venais de Paris 17, où on était peut-être 200 ou 300, j'arrive ici où on était peut-être une centaine, sur deux étages, voilà. Une majorité d'hommes, quand même quand tu arrives ici, c'était en bas, tu avais l'impression de travailler dans un garage ».

La carrière professionnelle de Guyslaine ne présente guère de surprise. Après avoir été « rouleuse » deux années sur Paris, elle « achète » sa tournée, puis, une ou deux années plus tard, elle est mutée en même temps que son compagnon dans la ville où nous la rencontrons trente années plus tard. Elle ne passera jamais le permis de conduire, par choix nous dit-elle : « on peut s'en passer dans cette ville ». Ce ne semble pas en tous cas avoir été une des causes du délai un peu supérieur à la moyenne – six ans – qui s'écoule entre son arrivée dans le bureau et l'« achat » d'une tournée vélo dans la vieille ville. Et jamais elle ne se plaint d'avoir au cours de ces quelques six années tantôt « roulé » comme factrice, tantôt été agent de tri. Depuis 25 ans elle effectue donc pour l'essentiel la même tournée, même si cette dernière a été sensiblement allongée par la dernière réorganisation, et même si elle se déplace désormais à pied.

On a vu plus haut comment Guyslaine faisait face à l'alourdissement de la charge de travail

en préservant son rythme de travail et la qualité de la relation avec les usagers. Syndiquée de base depuis la fin du dernier grand conflit de 2005, et nettement moins désenchantée que d'autres quant à l'utilité de l'action collective, elle a bien d'autres critiques à faire à son employeur, comme le salaire trop faible ou le manque de considération. Elles finissent par se traduire par une perte de confiance : « *on ne peut plus croire à la Poste* ». A 56 ans et à « six ou sept années » de la retraite, elle n'est pas sûre de pouvoir continuer aussi longtemps le métier qu'elle aime, compte tenu de la fréquence excessive des réorganisations et de son vieillissement physique : « *un problème physique peut arriver n'importe quand* ». Mais elle se voit mal basculer sur un autre poste de travail, comme agent de cabine ou agent de tri :

« L'avenir du métier, moi si ça continue comme ça, bon ... le problème c'est qu'on a des réorganisations qui sont trop fréquentes : tous les deux ans, c'est trop. Que ça soit physiquement ou psychologiquement, à un moment, les jeunes ils ne tiendront plus ... à ce niveau-là ... bon, nous, on se dit qu'il nous reste peu de temps, mais à ce niveau-là, à un moment, elles sont trop rapprochées les réorganisations. Tu n'en finis pas une, là on a été réorganisés au mois de novembre, donc là ils vont nous laisser tranquilles en 2014, et en 2015 ils vont reprendre un comptage pour nous signaler qu'ils vont réorganiser, c'est trop rapproché, à un moment ça devient insupportable, voilà. Donc, moi, tant qu'on me laisse tranquille un peu, je verrai, je ne dis rien parce que je verrai. Et l'avenir de la Poste il est compliqué ».

Le défi devant lequel se trouve Guyslaine ressemble donc beaucoup à celui de ses collègues masculins du même âge : trouver la manière de « tenir » encore quelques années dans le métier auquel on s'est attaché, compte tenu à la fois de la déstabilisation dont il est l'objet et de l'affaiblissement de ses propres capacités de travail.

Pour terminer, il faut souligner que Guyslaine trouve sans doute également en dehors du travail des sources de satisfaction : une charge de travail domestique allégée par une contribution importante de son mari – elle fait état d'un modèle égalitaire, en opposition explicite à son modèle parental –, et des activités de loisirs multiples : lecture, jardinage, télévision. Au final son parcours traduit bien un processus d'émancipation féminine, dont l'intégration dans un métier initialement masculin est un vecteur essentiel, sans que jamais elle ne nous en propose une interprétation en ces termes.

Christine Talafin : « C'est un métier que j'aime »

Carrière professionnelle et parcours familial nettement plus heurtés chez Christine, auprès de qui il nous a fallu un peu insister pour obtenir un entretien. Avec quasiment le même âge que Guyslaine (elle a 57 ans), celle dont le « casier » fait face à cette dernière a encore un peu plus d'ancienneté à la Poste, puisqu'elle y réussit le concours en 1977, à l'âge de 20 ans.

On trouve chez elle la même morale du travail et de l'effort : « *je vais au travail, même malade, parce que je ne sais pas faire autrement* ». Mais, très certainement, davantage de fatigue, qu'elle associe plus à l'âge qu'au travail : « *Ma tournée actuelle n'est pas plus longue que la dernière, je dirai même que c'est l'inverse, mais je vais avoir 58 ans, je n'ai plus du tout la même force que j'avais il y a quelques années* ». Christine vient d'ailleurs de bénéficier d'une « tournée aménagée », avec un peu plus de « travaux intérieurs » et moins de « travaux extérieurs » : il a fallu, elle qui met un point d'honneur à venir travailler malade, qu'elle reconnaisse qu'elle est « épuisée » et qu'il lui faut prendre quinze jours d'arrêt, pour qu'on la libère d'une tournée décidément trop lourde pour son état physique :

« C'était trop chargé, ils m'ont chargé la mule, incroyable ... ils m'ont enlevé 10 numéros pour me filer une rue qui en fait 60 ... non, c'était beaucoup trop chargé (...) je suis quelqu'un de rapide, je ne peux pas faire autrement ... j'aurais pu ne rentrer qu'à 16h, mais moi je ne sais pas faire ça. Mais je prenais sur moi, beaucoup, et je suis tombée malade, quoi, je n'en pouvais plus (...) très honnêtement, je ne pense pas aux collègues, moi je vais au travail, même malade, parce que je ne sais pas faire autrement ... mais je ne pense pas aux collègues (...) Je fais rarement de la fièvre, mais ça m'est arrivé de venir très, très fatiguée, avec des angines ou des bronchites carabinées, parce que ça m'énerve ».

On trouve également chez Christine bien des points communs avec Guylaine sur le plan de la conception du métier de facteur et de l'évaluation des transformations qu'il subit, avec peut-être une valorisation moins marquée de sa dimension relationnelle : intérêt du travail en extérieur – « *être dehors seule, il faut le reconnaître c'est peut-être un des rares métiers où on est tranquille* » -, refus véhément des tâches commerciales – elle a même du mal à proposer les calendriers en fin d'année –, description d'un recul de la solidarité au sein du bureau et des changements trop fréquents de facteur sur les tournées – « *maintenant les gens ils ne savent plus à qui ils s'adressent* » -, contestation des nouvelles règles de ré-expédition du courrier dont les destinataires sont introuvables. Pour Christine, le fait, pour certains collègues, de partir en tournée sans porter la tenue professionnelle, ce qu'elle considère comme du laxisme, symbolise cette dégradation du métier. Sa mère, postière, lui a sans doute inculqué cette norme professionnelle.

Quand elle narre ses débuts professionnels, Christine signale bien qu'elle se retrouve dans un bureau qui ne compte, avec elle, que deux femmes sur une trentaine de facteurs, mais sans qu'elle ne se remémore de difficultés liées à cette situation. Ce dont elle se souvient, c'est de la gêne d'être nommée dans sa commune de résidence - suite à son excellent rang de classement au concours - et de ses difficultés d'apprentissage du métier : lourdeur des tournées sur lesquelles elle devra « rouler » pendant quatre ans, et contraintes de mémorisation. Elle manquera plusieurs fois de démissionner au cours des premiers mois :

- « *Je n'avais pas envie d'y aller, parce que je n'avais pas envie d'être facteur dans ma ville, où j'étais presque née. Mais, bon, finalement j'y suis allée quand même. Et puis voilà, on n'était*

que deux femmes... je suis rentrée le 6 avril 1978 »

Q : « Vous n'étiez pas très nombreuses. Qu'est-ce que ça fait d'être une femme parmi ... c'était un bureau qui était important? »

- « *Qui était pas mal déjà, oui ... enfin, comme ici, quoi, une trentaine de facteurs ... on était deux femmes ... on était peut-être plus que ça parce qu'il y avait les voitures, il y avait le truc des paquets ... enfin bon, bref, puis ben non, ça ne m'a rien fait du tout ».*

Q : « Vous avez été bien accueillie, vous n'avez pas été chambrées par les garçons? »

- « *Un peu, au début, mais trois fois rien. Et puis ... ben non, parce qu'en plus, moi je ne savais pas du tout que ça venait de s'ouvrir aux femmes, donc je suis arrivée vraiment comme ça ... bon, il n'y en avait qu'une quand je suis arrivée ... Mais les débuts ont été difficiles parce que les tournées étaient très longues ... Le vélo ... oui, difficile quand même ... j'ai pas mal pleuré, j'ai failli démissionner plusieurs fois, et puis finalement je me suis accrochée et puis après, ben ... La charge, le poids, oui ... se rappeler de tout ... moi, maintenant, c'est facile, parce qu'on est un peu conditionnées, mais au début ... pfft ... il fallait se rappeler de tout ... oui, il y avait toute une méthode à attraper, enfin, il fallait apprendre le métier, quoi. Le métier il est quand même assez carré, quand on est facteur, il faut avoir une excellente mémoire, et surtout, je crois, être carrée, il ne faut pas s'éparpiller, parce que sinon c'est ... Et bon, ben tout ça, ça s'apprend ».*

Quatre années plus tard elle peut enfin « acheter » une tournée « colis » en automobile. Les difficultés se déplacent sur le plan de la vie hors travail : il faut qu'elle s'organise seule – son premier conjoint étant absent sur ce plan – pour faire garder ses enfants chez une nourrice des 5 h. 30 le matin : « *ça reste un crève-cœur quand on se lève très tôt d'emmener ses petits ».* Treize années plus tard nous la retrouvons avec cinq enfants à charge – trois à elle, deux de son nouveau compagnon – et avec la possibilité de bénéficier d'une retraite anticipée. Très hostile à la montée de la pression aux résultats commerciaux de la part de sa hiérarchie, elle décide de prendre sa retraite, et de suivre son conjoint muté en Provence. Cette période au foyer ne durera que sept ans : les enfants grandissent et elle s'ennuie dans cette région où elle ne connaît personne. C'est ainsi qu'elle retourne exercer le métier de factrice, mais sous statut de contractuelle cette fois, et ce depuis maintenant onze années.

« Au départ, ce n'était pas pour être ... c'était juste comme ça ... et puis finalement, de fil en aiguille, je me suis laissée un petit peu ... ».

Q : « Reprendre par le train-train, retrouver un peu le métier? » .

- « *Voilà ».*

Q : « C'est plus facile que de changer complètement de métier, peut-être? ».

- « *Peut-être ... mais c'est aussi un métier que j'aime ... Je m'y suis attachée ».*

Au cours de cette dernière séquence de onze années, elle a connu de nouveau le statut de « rouleur », avant d'être titularisée sur la tournée cyclo qu'elle a trouvé, qu'elle n'a plus pu assurer après la dernière réorganisation du bureau.

Christine dénie fermement toute différence de genre dans le métier : *« on fait le même travail et on le fait pareil »*. Elle reconnaît ne pas faire de sport et être fumeuse, mais se considère en bonne santé pour son âge, puisqu'elle peut encore monter des escaliers *« quatre à quatre »*. Elle se propose de travailler encore trois années, jusqu'à ce que sa dernière fille ait achevé ses études. C'est à une échéance un peu plus lointaine, une dizaine d'années, qu'elle anticipe la fin des facteurs. Non pas celle du courrier – et il faudra encore le distribuer - mais celle du facteur, défini avant tout par un travail de contact avec les usagers :

« Il y aura encore du courrier, oui, mais ça ne sera plus le facteur qui fait du porte à porte ... ça sera un facteur qui ira mettre dans des boîtes aux lettres au bout de la rue ou dans un point relai ou je ne sais trop quoi, mais à mon avis, il n'y aura plus le contact ».

Quant à imaginer le développement de « nouveaux services » proposés par le facteur, Christine comme la plupart de ses collègues y est fondamentalement hostile :

« Aller relever les compteurs à gaz? ... pffft ... ben je ne sais pas, moi, si je suis boulanger, je ne vais pas aller vendre de la viande, d'accord? Enfin moi je suis ... sûrement que j'ai tort, mais j'aime bien les petites cases moi, donc, un facteur c'est un facteur, et puis celui qui va relever les compteurs de gaz, c'est une autre personne, mais on ne mélange pas tout, on ne sait plus qui fait quoi ... et partout : une banque qui vend des téléphones, moi ça me gêne ».

Mado Narche 55 ans, factrice titulaire d'une tournée vélo, a elle aussi fait toute sa carrière à la Poste et a été mutée depuis longtemps dans cette ville. La seule nuance qui sépare son parcours des deux précédentes est que, suite à sa réussite au concours, elle avait été nommée sur place dans sa ville d'origine et non pas en région parisienne. Elle vient de reprendre son poste suite à une opération au canal carpien, TMS typique du métier. Mais tout en faisant le même bilan critique de la dégradation du travail et du statut – elle est particulièrement véhémement à propos de cette trahison à ses yeux de la fin du droit à la retraite à 55 ans et de la reconnaissance de la pénibilité du métier qu'elle signifiait - elle affiche un amour du métier encore plus net, une grande joie de vivre, et affirme fièrement qu'elle prendra sans hésiter sa retraite dans deux ans : son problème n'est pas de « tenir » au risque de sacrifier sa santé et toutes les activités extra-professionnelles qui l'intéressent :

« C'est super, moi, l'avenir : je vais peut-être encore subir une autre opération ... peut-être ... mais après, je me casse ... en 2016 je ne suis plus là (...) J'ai eu trois enfants, donc ... il ne me manquera pas beaucoup, et ce n'est pas ce que je vais gagner si je continue ... alors, pour me bouffer la santé, je suis désolée (...) quand j'étais arrêtée, là, ... c'est génial ... ben je me suis remise à dessiner (...), je me suis retrouvée quelqu'un d'autre, quoi, beaucoup moins fatiguée mentalement et physiquement, holala, quand même oui, et je dormais mieux (...) aucun souci, j'ai plein de choses à faire (...) Et je me suis remise à courir, aussi ».

Mado se plaint moins que d'autres de sa charge de travail et aime les différentes facettes de son métier. Elle juge que le collectif du bureau a tenu bon au travers des événements de 2012, apprécie la mixité – à l'inverse de la prépondérance des femmes au guichet, responsable de la « mauvaise ambiance » qui y régnerait - et comprend volontiers les jeunes facteurs-trices qui trouvent ce métier difficile. Mais, dans son cas comme dans d'autres, il semble clair qu'elle trouve dans sa vie en dehors de travail de nombreuses ressources qui l'aident à affronter les transformations professionnelles : après des débuts de vie de couple très difficiles elle a « refait sa vie » à l'âge de 35 ans avec un facteur du même bureau avec lequel elle affiche une grande complicité, et avec qui elle partage un grand nombre d'activités : sport et musique notamment. Ils ont d'ailleurs été tous deux immédiatement volontaires pour participer au « groupe de parole » mixte.

Stella Patricio, 52 ans, est la quatrième de ces fonctionnaires ayant fait toute leur vie professionnelle comme factrice. Elle aussi mariée à un facteur, elle ne mentionne jamais avoir souffert de sexisme. Deux traits singularisent son parcours : son reclassement sur un poste ayant souvent cette fonction, celui d' « agent de cabine », il y a une dizaine d'années, quand elle s'est mise à souffrir de hernies discales ; et un engagement syndical inscrit dans une filiation familiale - parents cheminot et factrice, tous deux syndicalistes. Cela nous permet d'aborder deux questions : comment vit-on une telle reconversion quand facteur est un « métier qui plaît énormément » ? Comment l'engagement collectif s'articule-t-il avec le rapport au travail et à la santé au travail quand on est une femme impliquée dans une organisation syndicale à direction principalement masculine ?

Titulaire d'un baccalauréat, Stella est plus diplômée que la moyenne des factrices de sa génération, et on n'est pas surpris de la voir tenter et réussir le concours interne de « contrôleur » - cheffe d'équipe – peu de temps après ses débuts professionnels. Mais elle aime beaucoup son métier et donne la priorité à la mutation de son couple vers la ville d'origine de son mari. Même la longue attente de l'achat d'une tournée - elle est « rouleuse » sur plusieurs dizaines de tournées pendant sept années – n'est pas un mauvais souvenir. Par contre elle dit avoir eu peur d'être très handicapée quand se sont révélées ses hernies discales et qu'elle est restée deux mois sans pouvoir marcher. Elle est soulagée que ce ne soit pas le cas et accepte donc sans difficulté son nouveau poste de travail, même s'il va lui falloir vivre pendant deux années au rythme des « brigades » matin/après-midi. Finalement elle s'adapte rapidement, prend appui sur les compétences qu'elle a acquises comme factrice pour maîtriser son nouveau travail :

« C'est comme on a commencé dans sa vie au travail, et puis on s'est adapté, on a fait en fonction, et puis ben, comme tout changement ça pose toujours des problèmes ... si j'avais toujours travaillé en brigade, ben je pense que ça ne m'aurait pas posé de problème, bon ben je me suis adaptée ... C'est tout à fait différent que le métier de facteur, ça n'a rien à voir.

Mais le fait d'avoir été factrice ça m'a beaucoup aidée. Parce que je connais la géographie de [Nom de la ville] par cœur ... ce qui m'avait un peu posé problème c'était l'informatique parce que je ne suis pas trop copine avec, mais bon, comme on fait toujours la même chose, après on maîtrise ».

Et puis elle se fait une raison en mettant l'accent sur l'alourdissement de la charge de ceux qui distribuent :

« Et puis finalement, quand je vois comme la distribution tourne, comme ça devient, que c'est quand même ... bon, c'était physique, hein, mais c'est plus physique qu'avant, parce qu'avec les réorganisations, sous couvert de la chute du trafic, c'est vrai que le trafic a quand même chuté, mais la qualité du produit que le facteur sort de sa sacoche a évolué, a changé. Avant, moi je rappelle de la mignonnette, on appelait ça la carte de vœux, les lettres, le courrier ménage ils appelaient ça, maintenant il n'y en a quasiment plus ... maintenant c'est des choses comme ça, des choses comme ça, des choses comme ça et tout, et la Poste continue à considérer que ça et ça, ça compte pour un objet. Mais elle reconnaît quand même que la sacoche du facteur s'alourdit de 1k500 à 2 kilos par an ».

Pour Stella, fille de syndicaliste, l'adhésion syndicale allait de soi. Elle décrit la force du syndicalisme à l'époque – nous sommes en 1981, année où elle entre à la Poste à Paris – comme une institution puissante, entièrement intégrée à l'ensemble du rite de passage dans la communauté des facteurs :

« C'est vrai que j'ai un peu baigné dans ces milieux-là, et quand on est arrivés, c'est vrai, un peu comme le film. La mutuelle, en arrivant ... un package, quoi ... mais c'est vrai que moi je me souviens, j'ai ce souvenir des délégués syndicaux, notamment c'était le délégué CGT, quand il montait sur la table d'ouverture pour faire une prise de parole, on était de très gros bureaux, on était 600 ou 700 dans les bureaux, il n'y avait personne qui parlait, personne, tout le monde l'écoutait, ça m'avait impressionnée ... respecté, même la hiérarchie, les inspecteurs, tout ça, personne ne disait rien ».

Par contre elle attendra une dizaine d'années, une fois tous ses enfants scolarisés et à l'occasion d'un important conflit social local – centré sur la demande de départ du directeur d'établissement et la dé-précarisation – pour prendre des responsabilités. Elle sera même un court moment membre de la direction départementale, juste après la grande grève départementale de 2005.⁶¹ Interrogée sur la faible place des femmes dans cette direction, elle

⁶¹ En mars 2005 une grève de trois semaines paralyse la majorité des « bureaux » de distribution. La défense du « métier » de facteur – le refus de devenir simple « distributeur » – est à l'arrière-plan des revendications provoquées par la mise en place « expérimentale » d'une « DDU » (Déconcentration de la Distribution Urbaine) à l'échelle de cette agglomération urbaine de 300 000 habitants. Si les syndicats parviennent à limiter les suppressions de tournées et d'emplois, les transformations de fond des conditions de travail ne sont que freinées, d'où, avec le recul, une certaine amertume manifestée par celles et ceux qui ont participé à la lutte.

évoque d'abord la manière dont on s'expose à des conflits de tous ordres – « on y laisse des plumes » - puis, la division sexuée des rôles et la domination masculine :

« Dans notre société c'est quand même assez ancré que c'est la femme qui s'occupe des enfants, même encore maintenant, c'est vrai qu'il y a peut-être des maris qui ne sont peut-être pas très enclins à laisser leur femme ».

Les résultats du conflit de 2005, mitigés aux yeux de bien de facteurs, ont généré certaines divisions et les syndicalistes comme Stella sont souvent pris entre deux feux de critiques, en provenance tant des grévistes les plus déterminés jugeant que le mouvement aurait dû être prolongé pour l'obtention de gains plus significatifs que des moins combatifs jugeant qu'on aurait pu faire l'économie d'un conflit coûteux. D'où une certaine démotivation liée à un sentiment de faible reconnaissance par les collègues du travail syndical accompli, et le repli vers une fonction de représentation moins exposée aux critiques, sans doute perçue comme moins « politique » et plus « technique », celle de membre du CHSCT :

« J'ai milité et je continue à militer, je ne le fais pas pour des remerciements, c'est parce que je pars du principe que la personne à combattre c'est la personne qui est en face de nous, c'est notre employeur à combattre, pour avoir des avancées, des avancées sociales, des avancées pour le personnel, c'est pas les collègues de travail, et il y en a beaucoup, en 2005, je sais pas, qui ... bon, il y a eu des heurts, des bagarres, je veux dire pas physiques, mais des tensions, parce qu'il y en a qui ont reproché à certains de ne pas avoir fait grève ... on a obtenu les tickets restaurant, il y en a qui n'ont pas fait grève, ils les ont quand même ... j'ai dit oui, mais il ne faut pas raisonner comme ça ... j'ai dit : comme il y en a qui profitent du système, et ben c'est comme ça, c'est la vie, c'est comme ça et tout ... Moi, ce qui m'a beaucoup fait mal c'est que après le conflit, donc j'ai tourné dans les bureaux et tout ... il y a beaucoup de collègues qui s'attendaient ... il y en a qui auraient voulu continuer mai on est arrivés au bout du bout, je pense, ça faisait 24 jours, bon après il a fallu les payer les 24 jours, hein, deux jours par mois, ça a été un sacrifice pour beaucoup ... mais on a quand même obtenu ... des collègues qui ont été Cdésisés, je veux dire, on a eu des avancées ... J'ai levé le pied parce qu'il y a eu beaucoup de gens qui ont été ... comme je vous dis, je ne le fais pas pour un remerciement, mais ce que je n'accepte pas c'est qu'on crache dessus, voilà ... des gens auxquels on a tendu la main ou qu'on a sauvés et tout, qui auraient pu être licenciés et tout, et puis après qui vous crachent dessus ... cracher en paroles et cracher, moi j'ai reçu des crachats ... donc là, ça m'a fait mal ».

Stella, comme Fabrice, est donc un peu désabusée. La distance des jeunes facteurs et factrices au syndicalisme symbolise l'avenir compromis de son engagement :

« Ici, on est 43 ou 44 dans le bureau et on est 18 ou 19 à avoir plus de 50 ans, et dans les plus de 50 ans, je suis la plus jeune, il y en a beaucoup qui ont plus de 55 ; d'ici 3 ou 4 ans, dans les plus de 55, ils ne seront plus là, ils seront tous partis ... Mais les jeunes, je ne crois pas qu'ils en

soient conscients, ils croient que ça va durer encore comme ça tout le temps ... ou alors, ils s'en foutent ... je vois quand il y a des grèves et tout ... la dernière, d'ailleurs, je ne l'ai pas faite parce que, pour une fois, je me suis retrouvée toute seule. Alors ça, ça me met ... et puis alors, c'est surtout quand ils me disent "ah tu ne fais pas grève?" ... parce que ma position, que je sois en grève ou pas, elle est couverte, heinc'est une obligation pour les recommandés ... et ben c'est quelqu'un qui me remplace ... quand un facteur fait grève, ils ne le remplacent pas, mais là, la position en cabine, ils remplacent ... donc, ils me disent "ah , dommage, tu n'as pas fait grève, on n'aurait pas eu les recommandés" ... alors ça, ça m'énerve, là je l'ai mauvaise ... un jour, et puis bon, après ça me passe ».

On peut donc penser que l'engagement syndical de Stella a pu jouer un rôle ambivalent dans la construction de sa santé au travail. Il a pu élargir ses horizons, prolonger son amour du métier de facteur et enrichir son expérience et ses capacités, notamment au travers des moments forts et enthousiastes de l'action collective, pas si lointains au demeurant. « Pionnière à son insu » dans le milieu professionnel masculin des facteurs, elle l'a également été, de manière apparemment plus consciente, dans le militantisme syndical. Cela a pu être un motif de fierté, une ressource de l'estime de soi. Et la force de ses convictions lui permet de continuer à militer et à représenter ses collègues, malgré cette faible reconnaissance de leur part dont elle se plaint. Mais cela ne doit pas occulter une amertume indéniable, dont on ne saurait prendre toute la mesure sans mentionner que son mari, lui-même syndicaliste, a été victime d'une mutation dans un autre bureau pour « *propos inappropriés* »⁶², mutation qu'elle estime injuste et motivée, en fait, par une répression syndicale, et qu'elle semble avoir vécu au moins aussi mal que ce dernier.

Trois factrices de cette génération présentent un parcours professionnel sensiblement différent de Guyslaine, Christine, Mado et Stella. Valérie Jolier, 51 ans (Unité A), est entrée à la Poste à l'âge de 29 ans, en 1992, mais est devenue ensuite fonctionnaire ; Pauline Tricce et Christiane Bardojian sont entrées et restées sous statut d'emploi de contractuelles. La première, 55 ans, est entrée à 42 ans, en 2001. La seconde, 48 ans, est entrée à la Poste à 34 ans, en 2000. Ces entrées plus tardives à la Poste, au terme d'un parcours d'une dizaine d'années ou plus dans des emplois d'exécution, le plus souvent peu stables, du secteur privé, ne se retrouvent pas ou peu chez les facteurs masculins de la même génération. Ont-elles des incidences – et lesquelles – sur le rapport au métier, au travail, à la santé au travail ?

A 51 ans, avec une période de plusieurs années comme mère au foyer et quelques emplois qu'elle qualifie de « commerciaux » dans le secteur privé – secrétaire, hôtesse d'accueil, esthéticienne, mais aussi ... peintre en bâtiment – Valérie est encore loin de la retraite et ne

⁶²Deux années auparavant, cette unité de distribution a connu une séquence de fortes tensions internes liées à des sanctions intervenues suite à des propos, jugés « racistes », tenus par l'un des facteurs, par ailleurs syndicaliste. La plupart des agents – mais pas tous - se sont solidarisés avec lui, à la fois en relativisant la gravité des dits propos, et en jugeant les sanctions démesurées et motivées par une logique antisyndicale.

dit pas écarter la possibilité de changer d'un métier qu'elle juge « mal barré ». Et bien qu'elle décline son attachement au travail de facteur sous les mêmes facettes que ses collègues, en particulier au plan de l'évolution de la charge – « *ils nous rallongent les tournées plus vite que le courrier ne ralentit* » -, elle s'en écarte sur deux points significatifs.

Le premier a sans doute à voir avec sa trajectoire sociale : probablement issue d'un milieu moins modeste que d'autres, elle a suivi deux années d'études en histoire des arts, n'hésite pas à se déclarer « *féministe jusqu'au bout des ongles* », et fière d'avoir un mari - technicien du contrôle aérien et bénéficiant de beaucoup de temps libre - qui « *fait des tas de choses à la maison* ». C'est d'ailleurs l'une des rares à faire état du sexisme qu'elle a connu, tant dans le secteur privé que dans certains bureaux de distribution.

Le second n'est pas sans lien avec ses premières expériences professionnelles : elle apprécie le « commercial » et elle a déjà cherché à aller travailler à l'enseigne. Nous la rencontrons alors qu'elle vient de reprendre le travail après un arrêt maladie de cinq semaines pour cause de « burn out ». Elle était devenue « factrice de secteur », puis « factrice qualité », comme les autres dans l'espoir de passer plus tard chef d'équipe. Or elle s'est retrouvée plusieurs mois « rouleuse de luxe » - se consacrant uniquement au remplacement des absents, la « factrice d'équipe » jouant ce rôle étant elle-même en arrêt maladie – sans aucune reconnaissance de cet engagement de la part de sa hiérarchie. Elle aurait pu prolonger cet arrêt maladie, qu'elle met à profit pour faire du sport et dessiner. Mais elle craint de perdre toute motivation à reprendre le travail, et demande au médecin du travail de la soutenir dans l'obtention d'un autre poste de travail. Elle a obtenu une tournée fixe « aménagée » - sans « sécabilité » - qu'elle juge « *géniale* », et sur laquelle elle « *s'éclate* ». Sa vision positive de l'ambiance du bureau – « *une bande de potes* » - comme sa compréhension des jeunes facteurs qui ne s'attardent guère avec les « clients » traduisent une santé au travail restaurée. Si elle n'a pas encore obtenu de mutation vers une fonction commerciale à la Poste, c'est que son caractère de « *grande gueule* » a joué contre elle. Mais nous ne serions pas surpris de l'y retrouver dans quelques années. De ce point de vue elle semble proche de factrices plus jeunes et recrutées sur CDI.

Une entrée plus tardive à la Poste ne détermine donc pas de manière simple un attachement moindre au métier de facteur, même quand on dispose d'atouts sociaux et scolaires qui nourrissent et nourrissent encore d'autres ambitions. L'exemple de Pauline Tricce, 55 ans, qui a débuté encore plus âgée (à 42 ans) que Valérie dans ce métier va dans le même sens. Issue d'un milieu social bien plus modeste, quasi sous-prolétaire – famille monoparentale, mère sans profession, huit enfants – elle a travaillé comme ouvrière non qualifiée, puis comme agent de service hospitalier, employée au traitement de chèques, préparatrice de commande. Embauchée sur CDD, puis CDI, comme « rouleuse », il lui faudra attendre sept années avant d'avoir « sa » tournée fixe, qu'elle juge lourde compte tenu de son âge : il s'agit d'une tournée « mixte » - colis et lettres – en automobile, dont il faut « *monter descendre 260 fois par jour* ».

Commençant à souffrir du dos, elle a également fait une dépression il y a deux ans, qu'elle associe autant au départ du foyer de son dernier enfant qu'à des difficultés financières et au travail. Mais elle aime ce métier où, à la grande différence des emplois qu'elle a connus plus jeune, « *vous êtes seule en fait, vous n'avez pas votre chef qui vous tape sur la tête tous les jours* », et dans lequel elle apprécie de « *rendre service* ». Comme elle a commencé à travailler très jeune, elle n'est plus qu'à quatre années de la retraite. Nul doute, elle terminera sa carrière comme factrice, quitte à compléter sa pension de retraite avec une autre activité.

Tenir dans le même métier, tel est également l'objectif de Christiane Bardojian. Elle est pourtant plus jeune (48 ans), et bien plus avertie que d'autres du handicap que peut constituer le sexe féminin associé à une petite taille dans ce métier où « *il faut travailler comme un homme, y'a pas d'adaptation, c'est ça ou rien* ». Elle commence à souffrir de maux de dos et de troubles du sommeil. Mais pour elle, syndiquée de base et partageant cette éthique professionnelle du service public, il n'est pas envisageable de s'orienter vers le guichet ou la banque postale, où la pression aux résultats commerciaux est perçue comme nettement plus forte que chez les facteurs.

Davantage affectées par la pénibilité physique du métier que leurs collègues masculins de la même génération, et plus souvent qu'eux atteintes dans leur santé physique, ces factrices semblent au moins autant attachées au métier dans lequel elles ont été « pionnières à leur insu ». C'est notamment la dimension relationnelle de la tournée qui paraît encore davantage valorisée chez elles, ce que confirmera l'étude des plus jeunes générations. D'autres dimensions de cet attachement, plus implicites, sous-tendent probablement leur intérêt spécifique au travail. Certaines ont été verbalisées lors de la réunion du « groupe de parole » mixte, telle celle d'un régime horaire matinal qui facilite la prise en charge des enfants en fin de journée. D'autres ne l'ont jamais été. Tel est le cas de notre hypothèse à propos, précisément, de ce statut de femmes pionnières dans un métier masculin ayant surmonté les obstacles associés à cette situation, ayant réussi à faire leurs preuves, et ne vivant que peu de discriminations de sexe : à commencer par une égalité ou une quasi-égalité salariale, du moins au sein de la masse des facteurs des deux sexes qui ne connaissent pas de « promotion » comme « facteur de secteur », « facteur d'équipe », « facteur qualité » ou « encadrant ». Les pratiques sexistes ordinaires sont d'ailleurs peu remémorées, et tout laisse à penser que ces femmes ont mis en place un système défensif conduisant à les minorer ou à les ignorer.

Trois factrices de cette génération des plus de 45 ans sont entrées dans le métier au cours des années 1990 ou au tout début des années 2000, à un âge plus tardif donc, et alors que la féminisation du groupe était déjà bien engagée. Pour deux d'entre elles c'est sur un autre mode que celui du concours de fonctionnaire. Aucune des trois ne s'écarte sensiblement de cette caractéristique de base : vivre une usure physique au travail qui ne remet pas en

question l'intérêt du métier et du travail. La principale nuance qui les distinguerait des premières serait sans doute une nostalgie moins marquée pour un âge d'or du métier de facteur. D'autant plus qu'une expérience professionnelle antérieure de plusieurs années dans des emplois d'exécution au sein du secteur privé est susceptible de soutenir leur évaluation positive du métier de factrice, comparée à la situation qu'elles ont connu auparavant. On retrouvera ce dernier phénomène chez les factrices plus jeunes, pourtant toutes salariées comme contractuelles.

On soulignera enfin que l'inégale répartition du travail parental et domestique n'est jamais citée par ces femmes comme une source possible de discrimination au travail, ni d'une fatigue spécifique, en particulier en fin de carrière. Au contraire, quelques-unes tiennent à faire état d'un modèle de couple plutôt égalitaire sur ce plan. Et même si nous savons la distance qui peut séparer ici les discours tenus au sociologue des réalités, on peut penser que chez certains de ces couples, en particulier quand les deux conjoints exercent le même métier de facteur, cette répartition est moins inégalitaire que dans d'autres segments des classes populaires. On verra dans quelle mesure les factrices plus jeunes disent bénéficier d'une avancée dans la prise en charge masculine des tâches parentales et domestiques.

Chapitre VII - « Facteur ... en attendant ? » : les facteurs masculins de moins de 45 ans

Nous avons interviewé six « jeunes » facteurs de sexe masculin : ils ont de 27 à 37 ans, de 4 à 19 ans d'ancienneté, et aucun d'eux n'a le statut de fonctionnaire. Alors que le métier est menacé, y compris sous la figure radicale de sa possible extinction, ils ont encore une longue carrière professionnelle devant eux. Comment vivent-ils et font-ils face à cette situation ? Qu'est-ce qui les distingue sur ce plan de l'ancienne génération ? Et qu'est-ce qui les différencie des « jeunes » factrices ? Deux d'entre eux envisagent sérieusement de changer de métier en quittant la Poste, situation probablement bien plus rare pour ce qui était des jeunes facteurs recrutés comme fonctionnaires une quinzaine d'année plus tôt. Il s'agit de Karim El Mora (27 ans, Unité A) et de Brice Dargodo (37 ans, Unité B). Nous centrerons donc ce chapitre sur ce cas de figure. D'autres ne se projettent guère dans l'avenir, comme Michel Dinot (29 ans, Unité A), ou Khader Yamoud (Unité B). L'un d'entre eux, Denis Issit, plus diplômé, se situe plutôt dans une perspective de promotion interne au sein de la Poste. Le sixième enfin, Patrice Pellouti (33 ans, Autres unités), syndiqué, se distingue en ce qu'il s'est réapproprié l'essentiel des normes professionnelles des anciens et n' imagine pas la fin du métier avant « 15-20 ans ».

Karim : « je voulais me lancer dans le commerce »

Nous avons pris rendez-vous avec lui vers 13 heures, horaire « normal » de retour de tournée pour les facteurs de cette Unité. Mais il nous faut l'attendre encore une demi-heure, et il lui reste des « travaux intérieurs » à réaliser.⁶³ . Nous lui proposons de nous retrouver pour déjeuner ensemble un peu plus tard. Il s'engage à nous consacrer une demi-heure. L'entretien durera une bonne heure.

A 27 ans, Karim travaille depuis déjà plusieurs années dans cette unité de distribution, où il a eu « la chance » de pouvoir « acheter » une tournée-vélo dès qu'il a pu, soit après une année seulement de travail comme « rouleur ». Jugée « *correcte* » avant la dernière réorganisation, il trouve qu'elle a alors été « *tuée* » par son allongement. Il ne prend pas sa pause matinale avant de partir en tournée et généralement ne rentre que vers 13 h.30-14 h. - soit l'horaire auquel il est supposé pouvoir rentrer chez lui – alors qu'il lui reste une demi-heure de « travaux intérieurs ». Parfois les camions qui livrent le courrier arrivent en retard, ce qui allonge davantage encore la journée de travail. A sa tournée « normale », s'ajoute trop souvent à ses yeux, la portion de tournée « sécable » qui lui revient, d'où des tensions avec les encadrantes. Bien qu'il se définisse comme quelqu'un qui « ne s'énerve pas trop », il déplore un « manque d'écoute » :

⁶³« Ici, essentiellement les « ré-expéditions » et le suivi des objets suivis et/ou recommandés.

« Je pense qu'il y a toujours autant de courrier ... quand on vous dit que le lundi-mardi, c'est des journées faibles et que vous vous retrouvez à 115 ou 120%, c'est incroyable, c'est incroyable : toute la semaine, on est à des chiffres au-dessus de 100 ou à du 90/100 ... Il y a beaucoup de journées avec « sécables » en plus ... c'est toujours pareil, absence inopinée, donc vous n'avez pas le choix ... « on vous le rendra, on vous le rendra », c'est toujours pareil, mais après ils sont malins, ils s'arrangent ...ils bloquent le courrier ... ça ce n'est pas un problème pour eux, ça ».

Q : « Comment ça se traduit ? »

- « Par de la nervosité surtout, je pense ... surtout de la nervosité ... parce que finalement vous sentez qu'on vous prend pour un idiot ... bien sûr, ça arrive de se prendre la tête avec la chef, bien sûr ... mais bon, au final, vous êtes obligé de la faire, ça change quoi? ... c'est toujours pareil ... moi, en général je ne m'énerve pas trop. »

Comme la plupart de ses collègues, Karim reconnaît qu'il est amené à contourner certaines règles pour faire tenir les temps et/ou faire son travail selon les normes professionnelles qui sont les siennes : ne pas garder sur lui l'ensemble des objets recommandés au moment où il les délivre, ce qui serait impossible car *« il y a de plus en plus d'encombrants »* ; ne pas traiter les plis à réexpédier avant de partir en tournée de manière à pouvoir livrer certains « clients » trop tardivement :

« Ils vous disent qu'il faut traiter les réex avant de partir, mais quand déjà vous avez fini de classer votre tournée il est 10h vous n'avez pas le temps de les traiter ... parce qu'il vous faudrait encore une heure pour traiter tout ça et on partirait en tournée à 11h, ce n'est pas possible. Surtout quand vous avez des médecins, des avocats, tout ça, des professions libérales, qui attendent leur courrier, ça n'est pas possible ; ils attendent parfois des courriers importants, des recommandés, donc ce n'est pas possible de partir à 11 heures ... eux, ils sont dans les bureaux, ils sont tranquilles, il n'y a pas de problème ; mais nous, ça nous retombe dessus, hein ... mais c'est normal, ils attendent des courriers importants ».

Karim a déjà connu un arrêt de travail pour une tendinite qu'il associe explicitement au caractère répétitif des gestes professionnels et reconnaît que, bien qu'encore jeune, il est souvent fatigué. Cette situation remet-elle déjà en question ces trois sources de l'intérêt de ce métier que nous rencontrons très systématiquement chez les facteurs : la stabilité de l'emploi, le contact avec le public et l'autonomie ?

Q : « -Pourquoi avez-vous choisi ce métier ? »

- « La sécurité d'emploi ... après, vraiment, le contact avec les gens ...et c'est vrai que voilà, quoi, le fait d'être à l'extérieur comme ça, de ne pas avoir de pression, de n'avoir personne derrière soi ... vraiment, de gérer son temps, c'est un truc que j'appréciais ».

Karim mentionne ainsi le contact avec le public comme un des motifs de satisfaction

professionnelle. Mais quand on écoute attentivement ce qu'il en dit, il est clair que cette dimension entre en tension avec la pression temporelle. Elle prend alors le visage d'une « obligation d'avoir quand même un minimum de relations avec ses clients », « quand on peut le faire » :

« Il y en a toujours certains avec qui vous avez plus d'affinités ... certains vous offrent le café : arrêtes-toi, bois un café ... ça fait partie du métier ... Après, on est obligés de faire un petit peu de social quand même, parce que c'est vrai que si vous êtes là, à courir, courir, courir ... le métier c'est quand même d'avoir au moins un minimum de relations avec ses clients : quand vous êtes là tous les jours, tous les jours, le facteur c'est important quand même ... oui, moi quand je peux je rends service, bien sûr ... monter les courses à une mamie ou ... leur prendre leur courrier, leur faire leur recommandé ... ça me prend 5 mn, quand je peux le faire, je le fais ».

Karim ne mentionne aucune attitude raciste ou xénophobe à son endroit de la part de ses collègues de bureau et il juge la solidarité entre facteurs face aux pressions sur la charge de travail et aux tensions avec la hiérarchie « *sans problèmes* », bien qu'il insiste ailleurs sur les inégalités de charge d'une tournée à l'autre. Ses propos ne manifestent d'ailleurs aucune intolérance à l'endroit des anciens - « *ils sont en fin de carrière, ils ne se cassent plus trop la tête, hein, ils ne se cassent plus trop la tête...mais c'est compréhensible ... Oui, ils sont perturbés, parce qu'ils n'ont pas l'habitude de travailler comme ça* » - comme des factrices. Pour lui, qui a été scolarisé jusqu'à dix-huit dans une filière très mixte, l'égalité des sexes paraît aller de soi :

« Une femme elle a toujours ses preuves à faire, alors que pourtant, pourtant elles ne sont pas inférieures à nous, elles ont autant de qualités que nous, hein ... ça je pense que c'est dans les mentalités surtout ... parce que les gens : « ah c'est une femme, elle devrait gagner moins elle fait moins » ... non, elle fait autant que toi ... pourquoi une femme devrait gagner moins ou ne pas être en haut de l'affiche ... pourquoi, il n'y a pas de raisons, hein ... Non, il n'y a pas de soucis, je veux dire, elles ont leur autorité, on respecte, il n'y a pas de problème ... ».

Karim ne se laisse pas faire. Il vient d'obtenir le remplacement de son vélo classique par un vélo à assistance électrique, ce qui lui permet de gagner une dizaine de minutes. Et il fait partie de ceux qui envisagent de demander une « révision » de leur tournée, quand les six mois qui suivent la dernière réorganisation se seront écoulés.⁶⁴ Mais de là à envisager une action collective, pourtant souhaitable selon lui, il y a un fossé : « *personne ne veut bouger* ». En particulier pas les anciens, qui sont trop prêts de la retraite pour se sentir vraiment concernés, ni les plus jeunes, encore trop craintifs :

⁶⁴ On rappelle que ce délai est la règle en vigueur, correspondant au délai nécessaire à l'adaptation des facteurs d'une unité à la nouvelle organisation des tournées résultant d'une réorganisation d'une unité de distribution.

« C'est ce qu'il faudrait faire dans la logique, c'est tous se réunir, en discuter et dire : attendez, ils veulent nous enlever le « fini-parti », et ben nous, ce qu'on va faire, on a des horaires, on rentre à l'heure ... Mais personne ne veut bouger... après il y en a pas mal aussi en fin de carrière, donc ils ne se cassent pas la tête, ils vont finir tranquille ... il y a les tout jeunes, ils ne veulent pas trop se faire remarquer, c'est compréhensible aussi ... et moi je suis au milieu ... donc je subis le système ... tout seul, c'est compliqué, hein ».

En attribuant à d'autres la responsabilité de l'inaction collective, il est probable que Karim cherche aussi à présenter à ses yeux et aux yeux de l'enquêteur une image positive. Toujours est-il qu'il ne songe à aucun moment à se syndiquer. Pour lui les syndicats, comme ses collègues, ne sont bons que pour parler, mais jamais décidés à agir. Mais, plus fondamentalement sans doute, se syndiquer a-t-il encore un sens quand on projette de quitter le métier dans lequel on pense n'être que de passage ? Tel est le cas de Karim, qui envisage sérieusement de monter son propre restaurant.

Fils d'un cuisinier d'origine marocaine - venu s'installer en France après avoir travaillé dans plusieurs autres pays - et d'une femme de ménage, Karim a été scolarisé jusqu'en classe de terminale préparant au bac de gestion. Après son échec il a tenté en vain de trouver un stage dans la vente d'automobile pour pouvoir s'inscrire en bac pro. Conscient d'avoir pu être victime de discrimination il semble avoir développé un rapport assez résigné à cette situation : *« ce n'est pas grave, moi je ne m'arrête pas à ça, parce que sinon on n'avance plus »*. Il affirme d'ailleurs ne pas vivre de telles discriminations dans son milieu de travail, n'évoque aucune difficulté de cette nature dans ses relations avec les clients-usagers de la Poste. Il finit par renoncer à sa recherche de stage, s'inscrit au Pôle Emploi, et trouve un emploi intérimaire à la Poste. Il travaille ainsi plusieurs mois au tri et à la collecte dans une unité de distribution voisine de l'Unité A., avant que l'encadrement lui propose la perspective d'une « cédésation » suite à la formation en apprentissage par « Formaposte ». Connaissant déjà les rouages de la distribution du courrier, cette formation n'a présenté pour Karim aucune difficulté. Affecté comme jeune « rouleur » dans l'Unité A., nous avons vu qu'il ne le restera qu'une année. Il a donc la « chance » de devenir très jeune, à 22 ans, facteur titulaire d'une tournée « correcte » pendant les quelques années qui précéderont la dernière réorganisation du bureau. Mais il semble ne jamais avoir envisagé de rester facteur. Encore célibataire, bénéficiant de solidarités familiales concrètes – il partage un logement à loyer très modeste avec son frère – et complétant son salaire en faisant des heures supplémentaires au tri et à la collecte du courrier, il peut épargner en vue de son installation comme restaurateur à son compte. Si tout se passe comme il l'espère, ce sera chose faite dans quelques années.

Brice Dargido : « si je peux faire autre chose, je vais faire autre chose »

A l'inverse de Karim, c'est « au pied levé », sans avoir pris rendez-vous avec lui et alors que nous patientons en attendant une jeune factrice, que nous décidons d'interviewer Brice : il est

rentré de sa tournée vers midi, et nous le trouvons sans occupation, disponible donc. Nous sommes en effet au second jour de l'application, maintenant stricte, des horaires collectifs dans cette Unité B. Bien qu' impatient de rentrer chez lui pour s'occuper de ses enfants, il accepte sans aucun doute l'entretien parce qu'il se retrouve captif du bureau, contraint d'attendre la mise à disposition de la feuille de présence pour signature. Karim courait pour ne pas terminer trop tard. Brice court et termine le plus souvent en avance. Mais il paraît encore moins satisfait de son sort.

« *C'est n'importe quoi* » : telle est la formule qui revient une douzaine de fois dans la bouche de Brice (37 ans, unité B) pendant son interview. Elle désigne plusieurs facettes des atteintes à la conception qu'il se fait du métier de facteur. Facteur d'équipe, Brice ne sait pas le matin quelle est la tournée qui lui sera affectée, et les changements trop fréquents de facteur sur la même tournée dégradent la qualité de la relation aux usagers, même s'il s'efforce de la préserver en contournant la règle :

« Les gens ils ne comprennent plus ... et puis moi ce n'est pas ça, c'est que sur ma tournée on me demande des timbres ou les mamies elles veulent de l'argent et compagnie, et le lendemain je ne suis pas sur ma tournée ... Et encore je le fais et je ne devrais pas le faire, mais il faut que je retourne chez les gens en dehors de ma tournée et compagnie. Je le fais, mais je ne devrais pas le faire parce qu'il y a un bulletin d'itinéraire à respecter. Voilà, donc s'il m'arrive quelque chose juste pour aller donner le carnet de timbres que j'ai vendu la veille, et bien s'il m'arrive quelque chose c'est tout pour moi ».

Il trouve absurde et source de tensions avec les usagers l'obligation récente faite aux facteurs livrant des recommandés de ne plus les remettre aux conjoints des destinataires absents. Il conteste l'objectivité de la mesure informatisée de la charge de travail. Et, plus que tout, il proteste contre la suppression toute récente du « fini parti » qui l'oblige parfois à rester pendant une heure au bureau totalement inoccupé, lui qui attache une grande importance à pouvoir déjeuner avec ses enfants. Pour lui c'est une contrepartie majeure à la pénibilité du métier qui disparaît, d'autant plus qu'il attache une grande importance au fait de pouvoir rentrer tôt à son domicile pour s'occuper de ses enfants pendant que son épouse travaille.

« On avait en contrepartie du temps, je veux dire du mauvais temps, le froid, la chaleur et compagnie, en contrepartie on avait le truc de rentrer à la maison quand on avait fini. Maintenant, on n'a même plus ça. Donc à la limite, il vaut peut-être mieux être en centre de tri, être bien l'été et être bien l'hiver, faire les heures ».

Comme Karim, il juge les tournées inégales. La sienne lui semble particulièrement lourde, et s'il parvient à la terminer en même temps que ses collègues, c'est parce qu'il se juge particulièrement efficace :

« Comme moi je travaille vite, bon [l'ancien chef de l'unité] m'a enfoncé, il m'a mis une tournée de malade. Et comme je travaille vite, que je continue à rentrer en même temps que les autres, donc je vais vous dire quelque chose : les autres ils disent "mais tu rentres en même temps que nous", alors que les tournées je les vois ».

Finalement *« c'est plus du tout le même métier, c'est devenu n'importe quoi »*. Brice avoue sans détour que *« c'est un calvaire de se lever »*, qu'il a le soir *« le dos en compote »*, que seul le retient encore *« le boulot, la paye à la fin mois »*. Sa conscience professionnelle s'affaiblit :

« Moi j'arrête ... j'en ai plein le c.. Fatigue, morale ... surtout morale parce qu'on a des emm... pour pas un franc. On fait le boulot comme il faut mais il faut encore qu'on nous prenne pour des vendeurs, pour des ci, pour des là, les gens il faut leur ramener les recommandés ... Ce métier, j'adore, j'adore, mais tel qu'il était, comme il était, quand j'avais ma tournée, que j'étais toujours sur ma tournée, que j'avais mes clients, qu'on arrêtaient de nous casser les bonbons pour un oui, pour un non (...) Quand je quitte le bureau, la semaine dernière j'étais en vacances, ben toute la semaine je ne pense plus au boulot, je ne n'y pense plus du tout. Alors qu'avant, je disais : « p..., j'ai oublié ci, j'ai oublié ça, j'appelle vite le collègue qui me remplace pour le lui dire. » Maintenant je m'en fous complètement, complètement ».

Brice envisage donc de quitter ce métier qu'il aimait en se formant au métier d'électricien :

« Si je peux faire autre chose, je vais faire autre chose ... ce que je vais faire, je vais faire une formation, deux mois de formation, pour changer de métier vers l'électricité ou un truc comme ça, vers un métier manuel ... j'ai un peu regardé par rapport aux collègues, il y en a un qui s'oriente vers ça, on va peut-être essayer de faire quelque chose ensemble ... bon, ce n'est pas encore stable ... moi j'arrête ... j'en ai plein le c... ».

Chez Karim, une faible ancienneté dans le métier et un projet anciennement mûri de travailler dans le « commercial » soutiennent le projet de départ. Ajoutons que cette perspective est envisagée plus volontiers par un célibataire et sans enfant à charge familiale, comme lui, que chez un père de famille comme Brice. Pour ce dernier, si l'ancienneté dans le métier est nettement plus importante, et si aucun projet professionnel alternatif ancien n'est mentionné, la perception d'une dégradation est bien plus sensible et lui est devenue peu supportable. En témoigne l'évolution de sa rémunération : jeune facteur il a travaillé longtemps comme « rouleur » sur plusieurs sites avec force indemnités kilométriques compensatoires qui lui permettaient de doubler son salaire : *« là, il y en a marre, marre, marre. Les salaires, vous faites rien de toute façon avec les salaires qu'on vous donne »*. Pourtant le statut de facteur représentait pour lui une situation enviable : issu d'un milieu très pauvre – il n'a pas connu sa mère et voyait peu son père, lui-même facteur – il commence à livrer des pizzas dès l'âge de 14 ans et n'ira pas au-delà du BEPC. S'il est devenu « facteur d'équipe », c'est, nous dit-il, parce que l'ancien chef d'équipe lui *« a forcé la main »*. Et quand il prend la

mesure du caractère ingrat qu'a pris la fonction de chef d'équipe, il n'a aucune envie d'une promotion interne :

« Pour devenir ce que sont devenus certains qui ont passé des concours, non merci ... moi je n'ai pas envie de tout ça, je n'ai pas envie de monter les grades, pour quoi faire? Pour aller emm... les gens qui sont ce que j'étais moi avant? ... je ne vois pas l'intérêt ».

Détaché d'un métier qui l'a déjà quitté, son rapport au travail est devenu instrumental, sans illusion. On ne trouve pas non plus chez lui de signes de ressentiment à l'égard des plus anciens, ou des factrices : il considère qu'elles ont leur place dans ce métier à condition que les moyens de locomotion soient adaptables à leur morphologie. Les responsables de ses difficultés professionnelles sont plutôt du côté des directions, perçues comme tirant les ficelles d'une dégradation généralisée et délibérée. Tel est le cas quand il évoque la régulation délibérée du trafic en dessous du seuil de 100%, en deçà duquel aucune heure supplémentaire n'est considérée comme telle. Ou encore, alors qu'il est syndiqué de base, quand il parle de l'existence d' « arrangements » occultes entre les responsables syndicaux et ces mêmes directions.

Michel et Khader : « attendre, s'accrocher, et voir venir »

Deux autres jeunes facteurs – plus jeunes et moins anciens que Brice –, sans formuler des projets de reconversion en dehors de la Poste, et s'ils n'excluent pas un tel avenir, sont dans une posture plus attentiste. Michel Dinet, 29 ans, manifeste une relation très instrumentale au travail, dans laquelle le principal motif de satisfaction paraît être le temps disponible l'après-midi : *« si un jour on fait les « horaires de bureau », je change de travail »*. Khader Yamoud, 28 ans, ne se voit *« pas forcément facteur dans dix ans »* mais *« s'accroche »* car il a connu *« pire »* comme travail, mettant lui aussi l'accent sur l'intérêt du régime horaire spécifique du métier. Tous les deux vivent en couple ; Khader est père de famille.

Pour Michel, qui vit en couple avec une assistante dentaire et n'a pas encore d'enfant, les horaires de travail en matinée sont en effet le principal atout de ce travail – il n'utilise qu'une fois le mot « métier » pour le désigner, alors que l'intervieweur le verbalise à plusieurs reprises. Comme pour Karim, ils lui permettent à la fois de faire des heures supplémentaires en tant qu'agent de tri et de collecte dans une autre unité et de pratiquer son sport favori, le « VTT ». La charge de travail ne lui paraît pas trop lourde. Mais il ne se voit pas dans une carrière promotionnelle à la Poste, ni à la distribution – où préparer le « concours » de Facteur d'Equipe n'est guère motivant, les exemples de collègues qu'il côtoie dans le bureau suffisent à l'en dissuader⁶⁵ – ni vers le guichet. Lui, ne mentionne pas de difficultés particulières dans son travail. Outre les horaires, il y apprécie le travail en extérieur *« sans personne sur le dos »* et le contact avec le client, bien qu' *« il y est de moins en moins »*. Globalement, *« comparé à*

⁶⁵ Voir plus haut les cas de et de Jean Dazemart (FE) et de Valérie Jolier (ex-FQ).

d'autres entreprises, c'est tranquille, ça reste bien ». Certes, tout n'est pas rose. Il critique la mise en place de l'horaire collectif qui l'oblige à finir plus tard alors que la charge ne le justifie pas, mentionne des retards dans la préparation des plis recommandés et les inconvénients de faire une tournée en cyclomoteur : port du casque, perte de temps pour faire le plein d'essence. Il trouve pénible l'absence de deux jours de repos consécutifs, et n'apprécie guère le nouveau cycle de repos (passage de trois jours consécutifs à un jour par mois). Enfin, comme tous les facteurs des deux sexes et de toutes les générations, il critique la «sécabilité», expression parmi d'autres de la coupure entre ceux d'en haut qui ne connaissent pas le « terrain », et ceux d'en bas :

« C'est pas que ça surcharge, c'est que c'est mal fait, il y a toujours quelqu'un qui n'est pas là, donc ... il y a toujours une tournée à découvert ... je ne sais pas, celui qui a inventé ça, je pense qu'il n'était pas trop dans le métier ... C'est mal fait, ils veulent faire en fonction pour que les gens ... enfin, ça enlève une personne, et normalement elle doit faire de la qualité dans le bureau, mais comme il manque toujours quelqu'un ou quoique ce soit ... ça ne fonctionne pas, en fait. Je pense que la personne qui a fait ça est dans un bureau et il n'a pas été sur le terrain ».

Chez Michel, la réappropriation des normes professionnelles qui sont celles des anciens paraît faible. En témoigne ce qu'il dit à propos du contact avec le public : il avoue éviter les relations avec certains usagers plus bavards que d'autres, obligé qu'il se sent de « *bombarder* », mettant à distance par le « ils » l'entité pour laquelle il travaille et qu'il désigne comme responsable d'un état de fait qui semble ne pas le concerner :

« Des fois, je croise des gens, je sais que lui, il va parler un moment, je fais tout pour ne pas le croiser, parce que je n'ai pas le temps, ce qui est dommage, hein des fois c'est un peu ça ... ça dépend des jours, mais il y a des jours où je sais que telle personne, si je m'arrête, je vais ... donc on va essayer de l'éviter ... on est obligés de bombarder, hein ».

Q : « Et ça ne devient pas un peu frustrant ? »

- « *On est obligés de faire comme ça, hein. Mais c'est dommage pour l'image qu'ils se donnent, c'est tout* »

Il est vrai qu'il n'y a aucune trace du monde social de la Poste ou des services publics dans ses origines familiales. C'est un fils de petit commerçant qui a arrêté ses études avec le bac pro commerce et qui n'est pas parvenu à trouver un emploi de vendeur stable. Cela se retrouve dans sa vision de l'avenir. A moyen terme, pas question pour lui d'une promotion interne à la Poste, il n'y voit que des inconvénients pour un plus salarial dérisoire : longs horaires, fin de la possibilité de faire des heures supplémentaires. A plus long terme, pour s'assurer de revenus décents à la retraite, il compte davantage sur une stratégie personnelle patrimoniale – en achetant d'ici là une, et si possible deux maisons, la seconde en vue d'une location – que sur la solidarité sociale. Autant nombre d'autres jeunes facteurs sont ambivalents à l'endroit du syndicalisme, auquel ils reprochent avant tout sa faible efficacité, autant Michel affiche sans détour son anti-syndicalisme, en l'expliquant, lucidement et en bon « sociologue spontané », par son héritage familial :

« Pas de grève, jamais de grève, tout ça, ça ne m'intéresse pas, je ne le ferai jamais, je suis contre ça ... moi, je viens d'une famille de patrons, donc j'ai plus un regard de patron qu'un regard d'ouvrier ».

Pour autant, cet héritage ne le conduit pas à défendre une conception traditionnelle des rôles sexués. Il affirme *« faire tout à la maison »*, et considère que, en dehors parfois du poids du courrier à manipuler et à distribuer, facteur est un travail qui n'est guère plus pénible pour les femmes.

Khader est plus attaché au métier de facteur que Michel. D'ailleurs, lui utilise à plusieurs reprises ce mot chargé on le sait d'une forte signification : *« C'est un beau métier, sincèrement, ça me plaît, franchement en vérité ça me plaît ... il y a toujours pire, malheureusement ... »*. Le passage par Formaposte après de longues années d'intérim, dans divers postes d'ouvriers, puis comme facteur, a sans doute joué ici un rôle. Son parcours social et professionnel ressemble beaucoup à celui de Karim : il est issu de l'immigration maghrébine stabilisée – père comptable, mère active professionnellement – et a poursuivi ses études jusqu'au terme du lycée, il a même obtenu un bac scientifique. Deux points clefs l'en séparent : il est déjà marié avec deux enfants à charge et sa compagne ne travaille pas ; et il n'évoque jamais de projet professionnel alternatif à celui de facteur. Bénéficiant d'une tournée colis qu'il effectue en auto, il juge cette activité moins menacée que le courrier-lettres. Et la description de l'évolution des conditions de travail est moins critique que celle des trois autres jeunes facteurs que nous venons de présenter, même s'il fait état d'un « doublement » de la charge de travail depuis quatre ans, avec des colis plus lourds et des tâches administratives toujours plus nombreuses. Il met davantage l'accent sur le *« stress et l'énervement »* liés au travail que sur la fatigue physique. C'est d'ailleurs un des très rares qui ne voit pas d'inconvénient à la fin du *« fini parti »*.

Nous terminons ce chapitre par la présentation des deux derniers jeunes facteurs, dont les profils s'écartent, de manière contrastée, des quatre précédents. Eux ne se situent pour l'heure ni dans la perspective de quitter la Poste, ni d' *« attendre et voir venir »*. Denis Issit, 35 ans, Facteur d'Equipe trois ans après son passage en CDI, titulaire d'un BTS est le plus doté scolairement. Encore célibataire et sans attache locale, il se dit prêt à une mobilité au sein de l'opérateur où il se verrait bien conseiller financier. Patrice Pellauti, 33 ans, qui vit en couple et a eu un enfant très jeune (à 18 ans) d'une première union, n'a qu'un BEPC. Mais des six c'est celui qui s'est réapproprié le plus nettement les valeurs professionnelles des anciens, ce qui va de pair avec un engagement syndical déterminé. Et s'il n'envisage pas de quitter la Poste, ni de s'y engager dans une carrière promotionnelle, c'est que le métier de facteur reste pour lui un bon moyen de de vivre pleinement en dehors sa vie familiale et son activité de musicien.

Denis : « ce métier-là est amené à disparaître : pourquoi pas ? »

La distance ou le détachement affichés par Denis à l'égard de sa situation de travail et du monde professionnel qui est pourtant le sien – et qui se marque par de nombreux traits d'humour – font contraste, d'abord avec les récits des anciens, marqués par les affects et la nostalgie d'un métier qui leur « colle à la peau », et même d'avec ceux des autres jeunes quand ils dénoncent sa dégradation, manifestent leurs inquiétudes et/ou font état de dilemmes quant à leur avenir. Il se présente un peu comme un touriste qui n'est que de passage dans cette Unité, comme dans cette région, mettant à profit son temps libre pour la découvrir. Lui non plus ne reprend quasiment jamais le terme de « métier », pourtant abondamment utilisé par le sociologue au cours de ses relances. Il lui préfère les mots de « job », de « boulot ».

Ce détachement s'affiche dès sa présentation de la manière dont il est devenu facteur, après plusieurs années de travail comme vendeur, « quittant tout », sa région d'origine et son premier poste stable dans le secteur privé :

« J'ai tout quitté à l'âge de 28 ans ... La raison est basique : une bonne prise de tête avec un responsable de cette société quoi ... la lassitude aussi, peut-être ... dans ce secteur-là c'était vraiment plus de 12 h par jour, non-stop (...) une amie qui travaillait là-bas m'a dit qu'il y avait un poste. Facteur, pourquoi pas? On verra bien ce que ça donne, puisque dans le cliché absolu, facteur c'était cool, on se ballade et puis tranquille (...) voilà comment ma fabuleuse et délicieuse carrière de postier a commencé, mais sans regrets, c'est amusant quoi ».

Embauché en CDD, il est rapidement « cédéisé » dans sa région d'origine comme rouleur sur un très grand nombre de tournées. Au bout de deux ans il passe facteur d'équipe, ce qui est un parcours original – il n'a jamais été titulaire de tournée – mais qui peut s'expliquer par son diplôme de BTS commercial : pour le management de la Poste c'est sans doute un « oiseau rare », car les candidats sont rares parmi ceux des facteurs qui sont déjà titulaires d'une tournée⁶⁶, et Denis est probablement perçu comme ayant le « potentiel » d'un futur encadrant. Peu de temps après il sollicite sa mutation, qu'il présente comme simple « envie d'aller voir ailleurs ». Arrivant dans cette Unité A peu après les troubles provoqués par des mesures disciplinaires pour « propos inappropriés »⁶⁷, il dit y avoir été bien accepté grâce à sa distance et à sa neutralité.

Ce détachement s'affiche également dans sa description de ses propres conditions de travail : « je ne me plains pas » ; « dans l'ensemble ça se passe bien » ; « Dans l'ensemble c'est un boulot sympathique ». « Bien faire son job est une noble idée prolo, dont je fais partie ». Mais il juge aussi que « c'est un boulot simple, très égotiste, très solitaire », et définit le facteur d'équipe comme un « bouche-trou de luxe ». Sa propre tournée a été modifiée avec la dernière réorganisation : elle est passée entièrement dans la vieille ville, ce qu'il apprécie car il a plus

⁶⁶ Cf. les cas de FE ou de FQ présentés plus haut : Jean Dazemart, Brice Dargido, Jean-Philippe Arneaux et Valérie Jolier.

⁶⁷ Cf. note 67, page 84.

de contacts, notamment avec les commerçants, et il dépasse rarement l'horaire prescrit du retour de tournée. Lui aussi fait des heures supplémentaires en tant qu'agent de tri et de collecte en début d'après-midi sur l'unité de distribution voisine. Il juge que les encadrantes font ce qu'elles peuvent compte tenu des contraintes dans lesquelles elles se trouvent elles-mêmes.

Ce détachement s'affiche enfin quand il parle de son avenir. A court terme, il espère passer facteur qualité en allant dans une autre région. Mais il ne se voit pas chef d'équipe :

« Pour l'instant je vais essayer tranquillement et modestement de faire fructifier ça ... fructifier, ça veut dire simplement prendre le petit grade supplémentaire, tranquillement quoi, avec la volonté de faire mieux (...) » Gestionnaire des mentalités et de la pensée humaine », non, c'est pas mon truc ».

A plus long terme, prenant en compte de manière réaliste le fait que facteur est un métier sans avenir, et en comptant sur des relations personnelles - il pense que son « bac plus deux » ne suffira pas à lui seul - devenir conseiller financier, même si cela contredit les valeurs critiques qu'il affiche :

« Il y a quand même malgré tout la possibilité de faire le pont, le transverse on va dire dans le côté financier de la chose. Etant donné que la finance est l'avenir de notre monde, et notre poison, et notre bien être à tous, n'est-ce pas (...) Le but du jeu, c'est de conserver un esprit critique, mais aussi de penser à soi dans ce monde égoïste, quoi ... comme vous le savez très bien, ça marche par le relationnel ».

Fabrice : « les gens me disent, « tu es un facteur à l'ancienne ».»

Un bon capital scolaire n'est pas la seule ressource mobilisable pour affronter l'incertitude de l'avenir du métier de facteur sans trop d'angoisse. C'est ce que montre le cas de Fabrice, qui n'a qu'un BEPC, mais qui fait état- sans qu'on en connaisse la genèse – d'autres atouts, d'ordre culturel, linguistique, conjugaux et syndicaux qui se traduisent par d'autres modalités de distanciation par rapport aux mêmes évolutions négatives du métier. Mot qu'il n'hésite pas quant à lui à utiliser abondamment, comme dans cette expression : *« ça n'est pas que j'aime moins le métier mais il est moins confortable ».*

Agé de 33 ans Brice a grandi dans le même quartier que celui dans lequel il travaille aujourd'hui, bien qu'il s'en soit éloigné pendant quelques années, y compris en vivant à l'étranger. Issu d'un milieu populaire modeste et même précaire – le père, chauffeur de taxi, semble disparaître tôt du paysage familial et la mère était au foyer – il abandonne tôt ses études, après le BEPC, pour travailler, dès 17 ans. Il connaît d'abord une séquence relativement longue d'emplois précaires, avec un peu de chômage, une dizaine d'années en tout, avant d'entrer à la Poste comme CDD en 2010. Il n'est stabilisé en CDI qu'en 2011, à l'âge de 29 ans. Une paternité précoce (18 ans) signale son appartenance aux fractions subalternes des classes populaires. Pour autant il a des atouts qui transparaissent clairement dans

l'entretien : atouts linguistiques et débrouillardise qui lui permettent de partir travailler en Roumanie ; atouts culturels, puisque c'est un musicien autodidacte ; atouts professionnels enfin, il sait d'emblée s'impliquer dans ce métier qu'il découvre avec passion et se faire reconnaître comme un bon professionnel que l'on s'arrache. La rencontre avec un responsable syndical charismatique semble décisive dans son propre engagement, immédiatement après avoir obtenu son CDI. Il est à la fois très critique sur l'évolution des conditions de travail et d'emploi et sur sa politique de la direction, tout en sachant « tirer son épingle du jeu » par de multiples ressorts : une « bonne » tournée, l'amour des clients, l'usage du temps libre pour les heures supplémentaires ou pour la pratique de la musique ou du sport. Ajoutons que sa vie de couple semble le porter : « tiré vers le haut » socialement par une compagne plus qualifiée que lui – elle est éducatrice spécialisée - il est en plein projet d'installation familiale : accession à la propriété, nouvel enfant à venir. A la différence cette fois de bien des jeunes facteurs de sexe masculin qui ne se projettent pas dans le métier, il va s'y accrocher tout en mettant en place des activités complémentaires, l'idéal étant qu'elles combinent sa passion (la musique) et la rémunération complémentaire, comme c'est le cas pour l'enseignement de la musique.

Fabrice a fait sienne les valeurs professionnelles des anciens.

D'abord, le souci du travail soigné avec le temps consacré au « contact » avec le public et les services gratuits à rendre, et la livraison du courrier dans les délais optimaux :

« Ce qu'elle veut, la Poste, c'est ça : que le facteur aille le plus vite possible, qu'il dise bonjour au moins de gens possible, qu'il fasse un travail, et qu'il rentre, voilà, ça c'est que la Poste aimerait dans l'absolu. Moi, je ne peux pas, ce n'est pas dans mon caractère, moi j'ai besoin de parler aux gens, de savoir ce qui ne va pas, quand ils ont des soucis, etc. ... Parce que c'est ma manière d'être, et je ne vais pas changer ma manière d'être ... bon, à moins qu'ils m'y obligent, mais encore faudrait-il qu'ils trouvent un moyen, de m'obliger à faire ça ... c'est ça le métier de facteur : le métier de facteur, c'est être à proximité avec les gens ... d'autant qu'on leur amène souvent de mauvaises nouvelles ... ».

« Quand je suis remplacé, la BNP elle n'a jamais de courrier ... parce que la BNP, c'est mon dernier client, qui est tout au bout de ma tournée, et tous les facteurs ils arrivent après-midi, et comme à midi ils ferment, ils n'ont ni courrier, ni recommandé, ou bien ils leurs mettent des avis dans la boîte. A chaque fois que je reviens, ils me font : " facteur, comme je suis content que vous soyez revenu " ».

Ensuite l'autonomie personnelle dans la réalisation de la tournée et un bon équilibre entre « travaux intérieurs » et « travaux extérieurs » :

« Le fait d'être seul, moi je déteste avoir quelqu'un derrière mon épaule, qui me dit fais ci, fais ça, je suis assez autonome pour qu'on me montre une fois, et après je sais faire, quoi ... si j'ai quelqu'un derrière moi qui est tout le temps en train de me dire "non, mais ça c'est pas comme

ça, c'est pas comme ça", au bout d'un moment je pète un câble et puis après voilà ... donc je ne préfère pas, donc c'est très bien ... je reste une heure et demi au bureau, et je reste deux ou trois heures dehors, c'est parfait ... et là dans certains bureaux, ils sont en train d'expérimenter : agents de préparation, agents de distribution ... là c'est plus du tout la même pénibilité, quoi ... le gars qui est à l'intérieur, les maladies professionnelles, tendinites et tout, il va en avoir 4 fois plus qu'un facteur normal ... et l'autre, il va tomber 4 fois plus malade, parce qu'il sera dehors en temps de pluie, en temps de neige ».

Enfin le temps libre l'après-midi pour se consacrer à d'autres activités, même si la fin du « fini parti » grignote ce « privilège » :

« Ce qui me plaisait dans ce métier quand je suis arrivé là ... j'ai pas mal roulé ma bosse, c'est que déjà, au début j'avais toutes mes après-midi de libres. Je suis quelqu'un qui fait de la musique, voilà, je suis guitariste-chanteur, donc ça me laisse beaucoup de temps pour faire de la musique l'après-midi, entre autres, faire des trucs que j'aime, et jusqu'à la restructuration, même un petit peu avant, on avait le fini-parti, donc ça veut dire qu'on essayait quand même le matin au travail d'aller le plus vite possible, on prenait moins de pause, on allait en tournée, histoire de finir un petit peu plus tôt et d'être un petit peu plus libre ... enlever des privilèges comme ça qui existent depuis la nuit des temps, et mettre ça sous le prétexte d'une loi, je trouve que c'est limite ... ».

Pour Patrice « le métier de facteur, dans 15/20 ans il n'aura plus forcément lieu d'être », mais cette échéance semble encore lointaine pour lui. Il est déterminé à demeurer facteur et c'est à côté de ce métier et à l'aide du temps libre qu'il laisse encore qu'il envisage d'avoir une autre activité rémunératrice - il trouve son salaire insuffisant -, idéalement en valorisant sa passion de musicien.

S'agissant de la différence de genre dans le métier, il pense que certaines factrices peuvent être handicapées relativement aux hommes par leur physique. Et s'agissant des rôles sexués dans son ménage il affiche un style de vie relativement moderniste et égalitaire, même si il parle de sa participation au travail domestique en termes d'aide à sa compagne : « hier soir, je lui ai passé l'aspirateur, j'ai étendu le linge je lui ai vidé le lave-vaisselle, je lui ai nettoyé le truc et tout, elle était contente ». Il est vrai que sa conjointe est, pour l'heure, en position de force, via son emploi qualifié et ses horaires de travail décalés. Mais qu'en sera-t-il lorsque l'enfant sera là, quand on connaît combien cet événement précipite un retour vers une répartition traditionnelle des tâches ?

S'il se confirmait que ces six cas de jeunes facteurs de sexe masculin étaient bien significatifs des transformations qui affectent le rapport au métier d'une génération à une autre, c'est bien d'un détachement à l'égard de ce métier qu'il s'agirait. Autant les anciens s'accrochent à une conception du métier qui s'éloigne de celle qu'ils ont connue et pratiquée, autant la

plupart de ces plus jeunes prennent acte de cet éloignement et développent une relation plus neutre, détachée et/ou instrumentale à son endroit, allant parfois jusqu'à engager des projets concrets de le quitter. La probabilité de l'élaboration de tels ces projets est sans doute associée à d'autres propriétés sociales que celles de l'intérêt au travail et de l'attachement au métier : la situation familiale, le niveau et le type de diplôme, l'expérience sociale valorisable sur le marché du travail, etc.

Allons-nous rencontrer le même phénomène chez les jeunes factrices ?

Chapitre VIII - « Rester dans cette entreprise « humaine » » :

Les factrices de moins de 45 ans :

Nous avons interviewé neuf factrices âgées de moins de 40 ans. Une seule est fonctionnaire (41 ans), elle vit en couple avec un enfant : Julia Sicilia (Unité B). Deux sont en CDD, elles sont très jeunes (21 et 24 ans), sans enfant : Marine Floral (Unité B), et Myriam Tollert (Unité A) ; les six autres sont en CDI, travaillent toutes dans l'Unité A, sont âgées de 31 à 43 ans, et quatre d'entre elles ont des enfants : Corinne Banlin (40 ans), Joelle Tenant (31 ans), Maria Dabovski (36 ans), Marie Joulet (33 ans). Les deux qui n'en n'ont pas sont par ailleurs syndicalistes et travaillent dans les autres unités de distribution : Nadine Mina (40 ans), et Bernardette Larmon (43 ans).

Elles se rapprochent beaucoup de leurs collègues masculins de la même classe d'âge sur un point essentiel : l'incertitude de leur avenir dans le métier de facteur, associé à la conscience des menaces qui pèsent sur lui. Elles s'en distinguent en ce que plusieurs d'entre elles envisagent une reconversion interne au groupe, vers les métiers de l'Enseigne ou de la Banque Postale, et se livrent à une réappropriation souvent plus positive du métier, notamment dans sa dimension relationnelle. Le fait d'avoir connu des conditions initiales d'insertion professionnelle dans l'ensemble plus difficiles encore pourrait également jouer dans leur attachement au travail, au métier, à l'entreprise.

Nous commencerons par décrire le profil de celle qui est la plus exemplaire sur tous ces plans, et que nous avons pu, par ailleurs, accompagner en tournée, Corinne Banlin. Nous poursuivrons par Julia Sicilia, qui partage avec Corinne un fort engagement dans le travail et une perspective de reconversion vers le guichet ou la Banque Postale. Julia, qui occupe pourtant dans l'Unité B la même fonction que Brice Dargido, celle de chef d'équipe, manifeste une relation bien plus positive à son travail que ce dernier, malgré sa fatigue physique. On cherchera à comprendre d'où peuvent venir ces différences assez radicales. Les autres factrices nous aideront à préciser quelles sont les dimensions qui peuvent jouer sur la diversité des rapports au travail et à l'avenir de ces jeunes factrices.

Corinne Banlin : « Je pense qu'il y aura un reclassement, à l'enseigne, ou à la Banque Postale »

« C'est le premier métier que j'aime faire » ; « je suis hyper fière de porter ce gilet ». Corinne est sans doute celle de nos jeunes factrices qui affiche le rapport le plus heureux à son travail, avec en son centre l'intérêt de la relation avec « les gens ». Cet intérêt, elle peut le satisfaire depuis quelques mois, puisqu'elle est enfin – après cinq ans comme « rouleuse » – devenue titulaire d'une tournée piétonne dans le centre-ville, et qu'elle juge très positivement. Elle

parle du contact avec le public en utilisant des formules qu'on a pu rencontrer dans une tout autre profession, celle des infirmières – pour ces professionnelles du care, le dilemme central est de « trouver la bonne distance » aux patients :

« Le métier de facteur me plaît, maintenant je n'ai plus envie de retourner à être rouleur⁶⁸ ou facteur d'équipe ... c'est un rouleur un peu plus, plus, quoi, on va dire, et ça donne des responsabilités dont je ne veux pas ; voilà, je pense que déjà sur sa propre tournée on a pas mal de responsabilités en tant que facteur, et moi j'ai besoin de rapports humains ... J'aimais bien changer, j'appréciais énormément de changer parce que ça me permettait d'observer les gens sans m'impliquer. Mais voilà, je me rends compte qu'on s'attache aux gens ... bêtement, quoi ... mais il faut se préserver un petit peu aussi ... humainement aussi, il faut se préserver un peu ... mais quand on est titulaire d'une tournée c'est un peu plus compliqué de se préserver par rapport au départ des gens, au décès des gens, entre autres, voilà, ce genre de situations que je n'apprécie pas forcément ... Mais l'avantage c'est de voir des vies, enfin d'arriver à les suivre pour un temps en tout cas, de créer quelque chose ... arriver à créer un lien avec des gens qui vous oublieront aussi sec, enfin si vous partez ils vous oublieront très vite, mais il y aura eu un temps de ... je ne sais pas, enfin j'apprécie ces moments qui sont à la fois ... très légers parfois, un peu plus profonds quand on écoute les gens parce qu'ils ont besoin de parler ... quand il leur arrive des choses difficiles ils ont besoin de vous raconter ».

Pendant les cinq années où elle était « rouleuse » Corinne n'a pu développer comme elle le souhaitait ce volet de son activité. Elle nous explique à la fois que le « rouleur » ne peut pas « s'attacher » à la « clientèle » et cette dernière ne peut pas plus « s'attacher » au rouleur, et qu'effectuant les tournées en auto ou en deux roues elle avait moins de temps disponible pour les échanges. Elle ajoute qu'elle n'appréciait guère la distribution en deux roues – avec laquelle elle a connu un sérieux accident – et qu'elle trouve sa tournée « justement évaluée », allant même jusqu'à déclarer : « *elle est parfaite cette tournée* ». On a pu constater *de visu* comment elle parvenait à combiner un rythme élevé de distribution avec quelques moments d'échanges avec ses « clients »⁶⁹ [Cf. Encadré page suivante : « la tournée de Corinne »].

⁶⁸ On notera – comme dans de nombreux autres passages d'entretiens de factrices – l'utilisation du vocable « au masculin », qui reste dominant.

⁶⁹ Elle utilise ce mot – ou celui de « gens »- et non celui d' « usagers ». Ce qui ne l'empêche pas de revendiquer la notion de « service public », en déplorant que la Poste ne soit pas plus exigeante du point de vue des compétences morales des facteurs recrutés. D'ailleurs elle n'a pour l'instant que fort peu d'activité de vente de produits postaux, elle apprécie pour l'heure de pouvoir être utile et de rendre des services gratuitement, ce qu'elle apprécie au regard des emplois commerciaux qu'elle a connus par le passé.

La tournée de Corinne

Corinne a accepté d'emblée que je puisse l'accompagner sur sa tournée, n'y mettant qu'une seule condition : que mon style vestimentaire ne soit pas trop strict, de manière à ce que cela ne gêne pas ses échanges habituels avec ses « clients ». Nous sommes lundi, c'est donc une journée avec « sécable » - alors que le volume des plis sur l'unité est aujourd'hui de 118% -, mais Corinne n'évoquera à aucun moment cette « anomalie », sans doute parce qu'elle semble banalisée dans le bureau et que, pour elle, cette « sécable » fait manifestement partie intégrante de « sa » tournée.

A 10 heures, elle part avec un caddy complètement chargé, il n'y a pas de dépôt-relai sur son parcours : c'est le bureau qui fonctionne officiellement comme lieu de son dépôt-relai mais elle choisit de gagner du temps en emportant la totalité des objets. Je lui fais remarquer que le rangement des centaines de plis, regroupés par paquets assemblés par des « élastiques » - elle précise que la Poste leur donne des « caoutchoucs » biodégradables – est impressionnant, mais elle répond que d'autres facteurs sont bien mieux organisés qu'elle. Elle marche à un rythme très rapide. Moi qui ne pousse pas de caddy chargé, j'ai parfois du mal à la suivre. Et elle distribue aussi à une vitesse impressionnante tout en vérifiant que le pli est bien destiné à la boîte dans laquelle il atterrit. Ce qui ne l'empêche pas de reconnaître qu'elle fait parfois des erreurs. Ce sera le cas au moins une fois, puisque une « cliente » lui ramènera une lettre qui ne lui était pas destinée. Elle avoue alors « *avoir du mal à faire plusieurs choses en même temps* ». Il est vrai que je lui pose pas mal de questions, surtout en début de tournée

Elle dit ralentir en seconde partie de tournée, ce que j'observe effectivement. Les quartiers desservis sont denses – dans un rayon de moins de 500 mètres autour de l'Unité de Distribution - et divers du point de vue du type de « clients ». Pas mal de petits collectifs assez récents, souvent dissimulés des voies les plus passantes, comme le boulevard circulaire, ainsi que d'immeubles collectifs plus anciens. Une maison de retraite du CCAS d'une bonne centaine de boîtes, mais aussi une résidence étudiante avec 65 boîtes - avec une personne à l'accueil -, quelques cabinets d'avocats, médecins, et nombre de commerces très divers, dont pas mal sont ouverts en ce lundi : quelques restaurants, des cabinets de médecins, associations de bien être, aliments pour animaux, et aussi un magasin de films pornographiques. « *Quand j'ai appris qu'il y avait ce magasin sur la tournée je craignais un peu. Mais ça va. Le commerçant est sympa. Si, il y a souvent des clients, que je croise. Ce sont eux qui sont gênés. C'est surtout gênant pour moi quand il y a un film vidéo qui passe* » ... Beaucoup de ces immeubles ont leurs boîtes à l'intérieur, on y accède avec un badge ou des clefs standardisées.

Corinne laisse très souvent son caddy pour partir distribuer sans être encombrée. Parfois à une cinquantaine de mètres d'elle, et pendant cinq bonnes minutes. Elle dit ne rien craindre. Elle fait juste attention si elle est dans un quartier où il y a des lycéens ou collégiens qui auraient envie de lui jouer un tour.

Aujourd'hui, elle a une cinquantaine de plis recommandés, soit une journée « moyenne ». La plupart seront distribués. Elle a donc une trentaine de contacts clients de ce type, plus quelques autres personnes destinataires croisées en dehors en sortant de leur logement, ou des commerçants. A chaque fois qu'elle croise un « client » elle ne manque pas de répéter « *bonne journée* ». Elle me précise qu'il faut savoir apprendre à se faire respecter – « *certaines clients prennent le facteur pour un c..* » - tout en restant polie. Dans plusieurs cas, comme pour deux garages auto, et d'autres commerces ou organismes ouverts ce lundi, elle choisit de déposer le courrier en mains-propres plutôt que de mettre dans la boîte. Sauf si il y a trop de clients, ce qui ne se produit pas aujourd'hui.

Nous avons beaucoup d'échanges autour de la qualité des boîtes et du respect ou non des normes qu'elles présentent. Ainsi que de sa manière d'adapter les règlements en fonction de sa connaissance des clients. Je découvre que Sandrine a les clefs ou le badge qui lui permet d'entrer librement dans un très grand nombre d'immeubles collectifs.

Dans un de ces immeubles, où il y a si je me souviens bien la propriétaire avec peu de locataires, elle passe 5 bonnes minutes à échanger avec cette « cliente ». Comme je reste en bas de l'escalier – d'ailleurs je reste à distance à chaque fois qu'elle va livrer un pli recommandé – je ne suis pas la conversation. Elle me précisera qu'il ne s'agit pas d'une personne âgée, mais d'une enseignante, mais qui vit seule et qui a besoin de contacts.

Corinne, pour l'instant, n'a pas d'activité commerciale : « *il va falloir que je m'y mette* » dit-elle. Comme je lui demande de préciser ce qu'elle entend par « il va falloir », elle fait référence à l'avenir de la Poste et du métier de facteur, menacés par la baisse du courrier.

Après son retour de tournée, vers 13 h. 15, je lui demande comment on nomme ce type de travaux « intérieurs », elle me répond qu'elle ne sait pas, et d'ailleurs qu'elle connaît mal le langage du métier. Les opérations sont principalement de deux types : trier dans trois casiers différents les plis qui sont soit « au rebut », soit à « réexpédier », soit à mettre « en attente », et remplir le bordereau des recommandés, en précisant s'ils ont été distribués ou non.

Pour Corinne, rendre service fait partie d'une défense de l'image du facteur et de la Poste de laquelle elle se sent partie prenante, dans un contexte où l'activité courrier est menacée et, on y reviendra, où ses anciens préjugés à l'endroit du métier de facteur se sont évanouis quand il est devenu le sien :

« En plus je suis dans un secteur assez touristique, et souvent je croise des gens dans les ruelles où il y avait un monsieur l'autre fois qui était perdu, il cherchait un luthier et j'ai un luthier sur ma tournée, j'étais à deux ou trois rues, je peux perdre 5 minutes pour bien le diriger, je l'ai emmené carrément à pieds ... mais je trouve que ça c'est important ... bon, après, c'est vraiment perso ... il y a l'image de la Poste qui ... enfin, pour moi, un facteur, c'est c..., voilà, en tant que bonne française avant d'être factrice moi-même ... ».

Q : « Vous avez quelque chose à réparer, là, on dirait? »

- *« Je pense, oui, sûrement, de toutes façons je pense qu'on est tous un peu comme ça ... mais ... et c'est vrai qu'aujourd'hui je me dis : il y a l'image de la Poste ... moi je suis hyper fière de porter ce gilet, quoi, en fait ... voilà ... et je trouve qu'on a une utilité, pour le moment on est encore nécessaires ... un jour on disparaîtra, mais bon, pour le moment ce qui est important, c'est l'image de la Poste ... enfin, je ne sais pas ... c'est comme d'être policier ou ... il y a une image à avoir ».*

Mais la relation avec le public n'est pas le seul intérêt que Corinne trouve à son travail. Après avoir signalé qu'elle aime bénéficier de sa « liberté » dans l'espace public qu'elle oppose aux dangers d'une « promiscuité » au bureau quand l'ambiance n'est pas bonne – ce qui était le cas dans son ancienne unité – elle précise qu'elle apprécie le côté « chaleureux » de l'ambiance entre collègues au sein de sa travée, qui lui rappelle celle de la pratique sportive :

« J'aime la liberté, mais j'apprécie, ici, j'apprécie ici avec mes collègues, plus qu'à [Nom de l'ancien bureau] il y a une ambiance totalement différente et j'ai des collègues très

sympatriques ici ... Oui, plutôt des filles, mais c'est un hasard complet, c'est vraiment une question d'organisation, qui fait super bien les choses ... c'est assez drôle, on a une travée où il n'y a quasiment que des filles ».

Q : « Vous rigolez beaucoup? »

- « *Oui, pour moi c'est super important, il y a de l'ambiance justement ... Ça nous sort un peu de la léthargie du matin ... et puis je ne sais pas, il y a un côté, je ne dirais pas famille parce qu'il ne faut pas aller trop, trop loin, mais ... Ce n'est pas l'amitié non plus parce que ça se crée sur pas mal d'années l'amitié, mais je ne sais pas, il y a quelques chose de chaleureux en fait ... c'est un peu comme une pratique du sport le matin ».*

En dehors du « *salaire pourri* » et de la « *carrière pourrie* » et, marginalement, d'une interrogation sur l'évaluation d'autres tournées et sur les prévisions quotidiennes de trafic, on ne retrouve aucunement chez Corinne les critiques si fréquentes chez ses collègues masculins à l'égard de la « *sécabilité* » - quand elle doit assurer la distribution sur sa portion de sécable cela ne modifie guère le parcours de la tournée dont elle est titulaire - et de la fin du « *fini parti* » : pour elle c'est moins de « *stress* », car cette pratique se traduisait par une sorte d'émulation malsaine entre facteurs, portée plutôt par les hommes, mais aussi par certaines femmes :

« Je remercie infiniment la Poste d'avoir arrêté le fini-parti ... ça a tout changé ... je suis passée de phase stress à no stress ... où avant j'arrivais au boulot, j'étais hyper ... j'étais angoissée, j'étais toujours dans la pression, il faut aller vite ... en fait, c'est un engrenage, hein, c'est à dire que vos collègues sont tellement dans ce mouvement que vous, d'un coup, sans vous en rendre compte ... et je ne supporte pas non plus les remarques du genre "tu es nulle" ou "tu es lente", alors ça c'est le truc, surtout pas ... par contre, j'ai un sale caractère ... et donc voilà, je suis rentrée dans ce système de se dépêcher ... Oui, c'est assez masculin ce genre de réflexion ... mais il y a des filles aussi ... enfin j'ai une collègue qui s'est amusée à ça, mais qui était assez masculine, c'est marrant ... mais je lui ai dit rapidement qu'elle arrête avec moi, que ça n'allait pas le faire, donc elle a arrêté ».

Corinne est par ailleurs très reconnaissante à son employeur de lui avoir permis de prendre deux semaines de congés au moment du décès de sa mère : « *je n'aurais pas eu ça dans une autre entreprise ... ils ont été extraordinaires, ça je leur en suis vraiment redevable* ». Cette expérience a conforté l'image de la Poste comme « *entreprise humaine* » qui fera tout pour reconverter les facteurs et éviter de les licencier. Se dessine ainsi une représentation positive à la fois du travail, du métier et de l'employeur qu'on ne retrouve que rarement chez d'autres factrices et facteurs.

Corinne reconnaît qu'elle a une vision plus « *tolérante* » que « *le facteur* », et qu'elle se « *rebelle* » moins que lui :

« Parce que je pense que sur trente ans il a souffert énormément de l'évolution de la Poste, voilà ... Moi, arrivant de l'extérieur, j'ai une vision un petit peu plus tolérante ... largement plus ... donc c'est vrai que je me rebelle un peu moins ... Après, moi je vous dis, sur ma tournée, moi je pense que j'ai de la chance. J'ai connu sur le bureau d'avant des tournées qui avaient des sécables qui, moi, me paraissaient un peu énormes à faire en plus ».

Il est vrai qu'elle n'a été embauchée en CDI que cinq ans auparavant, et qu'elle n'est titulaire de cette tournée que depuis quelques mois, après une longue période où elle « roulait » sur une quinzaine de tournées différentes. Sa situation de travail personnelle s'est donc sensiblement améliorée au moment où celle de nombre de ses collègues continuait de se dégrader.

Plus largement, nous suivons pleinement l'interprétation que Corinne elle-même fait de son rapport relativement heureux au travail et de sa vision de son employeur, nettement plus positive que celle de bien d'autres. N'ayant que le niveau du baccalauréat, ayant connu pendant plusieurs années des emplois commerciaux dans le secteur privé, découvrant la Poste via un emploi intérimaire et pour « rendre service » à son agence d'intérim après lui avoir signifié qu'elle ne voulait pas travailler comme factrice, elle découvre ce métier à l'âge de 33 ans et alors qu'elle a déjà deux enfants. Alors qu'elle s'en fait une représentation d'un métier très simple, que tout le monde peut pratiquer, ses débuts sont très difficiles. Ils fonctionnent alors comme une sorte de défi qu'elle se lance à elle-même pour ne pas rester sur un sentiment d'échec personnel :

« Ma première tournée c'était une tournée 125, donc ça faisait quand même 20 ans que je n'avais pas mis mes fesses sur un 125 ... Donc il a fallu que je m'accroche et j'avoue que les premiers jours ça a été terrible, voire déprimant, quoi, voire démoralisant. Et ensuite, j'ai eu un bon chef d'établissement qui m'a re-boostée, et c'est reparti comme en 14. Et après, je suis restée quelques temps sur cette tournée et puis j'ai tourné sur ... ensuite il m'a gardée en tant qu'intérimaire et prolongé les missions, et ensuite Cdd, parce que j'apprenais assez vite les tournées ... c'était une sorte de challenge avec moi-même, c'était le fait de ne pas être dans l'échec ... moi, la peur de l'échec me met souvent dans l'échec ... voilà, le but c'était d'y arriver, je me dis : facteur, avec l'idée que j'avais du métier de facteur, je me dis : c'est pas possible que je n'arrive pas à être factrice. Et donc, le but c'était d'aller jusqu'au bout des choses, et ça a fonctionné ... c'est extraordinaire ».

On peut également trouver dans son parcours social et familial des éléments d'explication de sa relation moins critique que d'autres au métier et à son employeur. Elle est issue d'un milieu social moins modeste – son père était agent immobilier – et elle vit avec une compagne qui travaille comme cadre à la Poste.

On ne sera donc pas surpris que Corinne envisage son avenir personnel avant tout au sein de

l'opérateur postal, en qui elle fait confiance en vue d'un futur reclassement, même si elle « *ne meurt pas d'envie* » de se retrouver au guichet :

« La Poste au niveau du courrier va de plus en plus mal, donc soit je me dis qu'un jour je vais me retrouver au guichet et je n'en meurs pas d'envie, soit je vais me trouver à être licenciée, d'une façon ou d'une autre ... c'est même une certitude ... oui, à un moment ou à un autre, ça viendra, je pense, oui ... même si la Poste, je trouve, a une dimension humaine par rapport à d'autres entreprises : ils essayent de reclasser, ils essayent ... dans plein de situations, je pense qu'il y aura un reclassement, tout à fait ... à l'enseigne, ou à la Banque Postale ».

Corinne n'évoque qu'un ennui de santé, un accident du travail avec son cyclo, intervenu alors qu'elle venait de reprendre le travail après le décès de sa mère. Pour le reste, elle ne parle pas de fatigue physique ou mentale liée au travail, alors que ses journées sont fort longues et tendues. Elle habite loin et se déplace en train et en autobus. Mais, dotée d'un bon capital sportif – elle a pratiqué la boxe américaine et d'autres arts martiaux, et pratique la marche en dehors de l'exercice son métier –, à l'aise dans son travail, elle paraît « respirer la santé ».

Julia Sicilia : « treize ans que le provisoire dure »

Ayant le même âge que Corinne, Julia (« factrice d'équipe » dans Unité B) est entrée à la Poste depuis plus longtemps (treize années, contre sept). Mais elle se distingue surtout d'elle sur deux points, a priori opposés : d'un côté, elle bénéficie du statut de fonctionnaire, faisant partie de la dernière cohorte des facteurs recrutés par concours ; mais, d'un autre côté elle prend soin de préciser d'emblée que pour elle « *la Poste c'est un travail, ce n'est pas un métier, ce n'est pas ce pour quoi j'étais formée au départ, et ce n'était pas ma vocation première* ». En effet, titulaire d'un « diplôme universitaire d'accueil et d'animation rural », elle a travaillé auparavant pendant plusieurs années en centres de vacances dans divers pays étrangers. Si elle est entrée à la Poste c'est en quête de stabilisation et dans la perspective de ne pas rester longtemps à la distribution, ses responsables lui laissant espérer une promotion rapide. Certes elle est devenue titulaire d'une tournée dans les délais les plus rapides – une année - et depuis quatre ans elle est « factrice d'équipe ». Mais cela fait « *treize ans que le provisoire dure* ».

On pourrait penser que cette situation la conduirait à un désengagement professionnel. Or il n'en est rien. Sans avoir les accents parfois lyriques qui sont ceux de Corinne, elle apprécie ce travail et vit nettement moins mal que d'autres ses évolutions :

« Je ne dénigre pas le métier, hein, ce n'est pas mon métier malgré 13 ans de service, c'est mon travail, je ne le dénigre pas, mais je m'applique à le bien faire quand j'y suis, mais une fois passées les portes, non, je n'en fais pas des cauchemars ou des trucs comme ça. Je n'ai pas plus de pression que ça. C'est vrai que ça n'est plus la Poste qu'on a connu, que les anciens ont connu, mais pour moi ça reste encore ... je travaillais 18 heures par jour 6 jours sur 7 moi, dans

le tourisme. Donc ici, voilà. Même si ça devient de plus en plus difficile, pour moi ça reste encore plus que faisable ».

« Plus que faisable » telle est la manière dont Julia caractérise donc son travail. Elle est pourtant factrice d'équipe dans cette petite unité de distribution où les absences pour maladie la contraignent à faire plus de remplacements que ne le prévoit sa fonction, distribue aussi bien des colis en automobile que du courrier en cyclomoteur et ne dissimule pas la pénibilité physique du travail. Mais elle aime *« le contact humain et le relationnel avec le client aussi »*. Et, en tant que jeune mère de famille elle apprécie tout particulièrement les horaires de travail – même si ils tendent à s'allonger.

« En tant que femme, ça n'a pas vraiment d'avantages, parce que c'est quand même physique, les intempéries, voilà, les risques de chute, de morsures⁷⁰ ; on est exposés à la pollution, le casque, voilà, on n'est pas apprêtées, on a toujours cet uniforme ».

Q : « Les ports de charges? ».

- *« Aussi, bien sûr. Bon, en plus moi j'ai eu une arthrose dégénérative, donc il suffit que je sois sur une tournée colis pour que la semaine d'après ... je vais arriver à faire le travail, mais la semaine d'après, je suis en compote. Mais ce n'est pas grave. Après, en tant que maman, pour moi ça a beaucoup d'avantages : les horaires. Il va y en avoir moins avec cette mise en place des horaires collectifs et la réforme des horaires scolaires, parce qu'en finissant à 2 h moins le quart et ma fille qui sort à 15h30, mais sinon, jusqu'à présent c'était l'idéal pour une maman ... C'est appréciable d'être à l'extérieur l'été, c'est vrai ... Je viens de l'animation socio-culturelle, donc le contact humain et le relationnel avec le client aussi. Mais c'est vrai que de faire son travail et de pouvoir s'organiser par rapport à son temps, c'était appréciable ».*

Le cas de Julia paraît très significatif de ce que nous avons déjà signalé à propos des factrices : une santé physique affectée ne va pas toujours de pair avec une souffrance psychique au travail. Souffrant d'arthrose dégénérative, elle peut parfois « présumer de ses forces », c'est-à-dire oublier les limites de ses capacités corporelles eu égard à son fort engagement au travail :

« C'est mon corps, à un moment donné, il y a quelques semaines, qui n'a plus suivi. Et je me suis arrêtée parce que vraiment un matin je n'ai plus pu me lever. Voilà, c'était vraiment une pathologie puisqu'il y a eu des examens de faits, mon médecin traitant pensait même à une fibromyalgie. C'est mon corps, à un moment donné j'avais présumé de mes forces, j'avais plus que ... voilà ... et donc il avait dit stop. Mais sinon, moralement, de me dire non j'ai plus envie d'y aller, de me lever sans envie, non. Parce que si c'était le cas, je changerais Il y a l'opportunité de passer de l'autre côté, au guichet ; bon, c'est les horaires qui ne me conviennent pas du tout ».

⁷⁰ La morsure par un chien est le seul accident de travail qu'elle mentionne. Dans le recensement des accidents du travail déclarés comme tels, c'est une des causes fréquemment mentionnées.

De ce point de vue tout oppose Julia à Brice Dargido, l'autre facteur d'équipe de l'unité B que nous avons déjà rencontré.⁷¹ Cette opposition sur le plan de l'engagement au travail et de l'évaluation des évolutions du métier se traduisent par un conflit interpersonnel, ainsi explicité par Julia.

« Tous les deux on ne se salue plus, on ne se parle plus, parce que nous n'avons pas du tout la même conception du travail ... j'ai eu beau essayer de, et j'ai fini par capituler, plutôt que de me prendre éternellement la tête. Parce que moi j'arrive à concevoir qu'on n'ait pas les mêmes idées, mais lui n'arrive pas à concevoir qu'on n'ait pas les mêmes idées. Donc lui va tout de suite au conflit ... jusqu'à dernièrement où il s'est emporté, ben j'ai préféré capituler. Et maintenant, pour moi il est devenu, lui c'est le seul agent ici, pour moi, qui est inexistant, il m'indiffère, il est insignifiant. Parce qu'en plus, il a accepté une fonction où il se doit d'être un minimum disponible, volontaire, avoir un vrai esprit d'équipe, hein, il est là pour entraider : eh bien non. Donc, pour lui, moi je suis c..., je suis même à la limite "soumise", hein, c'est le mot qu'il a employé, je ne sais pas dire non. Et pour moi, par contre, lui, c'est un modèle d'égoïsme ... ou alors il n'a qu'à ne pas accepter cette fonction, il restait facteur où c'était un travail plus individuel. Après, on ne peut pas dire oui à tout : si un jour j'ai envie de dire non et que je ne peux dire oui, je dirai non ».

Elle lui reproche d'être « égoïste », il la trouve « soumise ». Julia reproche à Patrice, qui a pourtant, comme elle, accepté une promotion comme « facteur d'équipe » de ne pas faire preuve de la « disponibilité », du « volontariat » de « l'esprit d'équipe » et de « l'esprit d'entraide » qui, pour elle, font partie de cette fonction, et dont elle dit avoir hérité de ses origines « siciliennes » : elle associe en effet la « famille » qui est la sienne et avec laquelle elle avait participé à une petite entreprise d'hôtellerie-restauration, et son équipe de travail, dans laquelle elle compte maintenant plusieurs « amies ».

Alors qu'elle se propose elle-même de remplacer une collègue qui a besoin d'une journée de congé, ou de « doubler » sa journée en distribuant une seconde tournée risquant d'être « à découvert », on a vu plus haut combien Patrice était effectivement en situation de retrait professionnel. Les tensions entre ces deux sujets sont un bel exemple de la manière dont peut se dégrader un collectif de travail quand chacun « intériorise des conflits sociaux non débattus »⁷². Patrice espère d'ailleurs pouvoir quitter la Poste et changer de métier. Ce n'est pas le cas de Julia, qui n'a pas renoncé à l'espoir d'une promotion comme « factrice qualité » puis encadrante. Et si la distribution devient trop fatigante, ou si on devait lui faire faire un « autre métier que celui pour lequel j'ai prêté serment », c'est-à-dire rendre d'autres services, elle se verrait volontiers travailler au guichet, ou monter un restaurant. Car Julia n'adhère pas pour autant de manière aveugle aux orientations de l'opérateur, dont elle critique

⁷¹ Cf. chapitre 7 « Facteur ... en attendant ».

⁷² On reprend ici une formule de F. Daniellou, à propos de la genèse des « risques psychosociaux ».

franchement la promotion en cours de nouvelles activités de service, l'évolution vers « moins de relationnel » et « plus de commercial ». Elle est prête à accepter un alourdissement supplémentaire de la charge de travail, mais pas le remplacement du métier de facteur – dont on a pourtant vu qu'elle juge que ce n'est pas le sien – par un autre :

« Si je me mets du côté de l'ouvrier, ben je sais que les journées à venir vont être longues, difficiles ... c'est sûr, parce que même si le trafic se réduit d'un côté, vu que l'on supprime des tournées, ça va augmenter quand même la charge de travail de celles qui vont rester ... Je préfère, je préfère qu'on me rallonge ma tournée et qu'on me fasse faire 1h ou 1h30 de plus de tri et de distribution que de ne pas me rallonger en courrier et me mettre, pour compléter mon temps, d'autres activités ... Mais l'emploi on va avoir du mal à le sauver. Je vous dis, nous on nous dit de faire de moins en moins de relationnel et de plus en plus de commercial. D'ailleurs, on le voit au moment des évaluations. Les critères ont changé : avant, je me souviens, les premiers entretiens d'évaluation que j'ai eus, c'était très axé sur le relationnel avec la clientèle, et le port de la tenue, et l'entretien du véhicule; et là, c'est plus la vente, les prêts-à-poster, les timbres, les ordres de réex ... c'est plus le métier. Si j'avais su, mais bon c'est toujours « si », quand j'ai accepté le concours pour rentrer à la Distribution, que ça serait comme ça 15 ans après, je n'aurais pas accepté, non, non. Mais bon, voilà, maintenant on y est, voilà, il faut travailler ».

« Stagnant » depuis quatre ans au niveau de « facteur d'équipe », Julia s'impatiente un peu. Elle aimerait donc passer rapidement « facteur qualité », mais sans quitter la petite unité dans laquelle elle travaille, car elle habite sur place. A plus long terme elle n'écartera pas d'aller à l'enseigne, ou de quitter la Poste pour monter son restaurant. Ces perspectives d'évolution sont aussi à comprendre en fonction de sa situation familiale : devenue mère tardivement, et vivant avec un postier nettement plus âgé qu'elle et qui n'est plus loin de la retraite, sans doute que l'aspiration à réduire le temps de son activité professionnelle occupera une place importante dans ses choix à venir.

On retiendra que, pour l'instant Julia, comme Corinne, évalue positivement sa situation professionnelle de factrice, à la fois « intrinsèquement » - au travers d'un intérêt renouvelé dans l'activité – et « extrinsèquement » - du point de vue des « avantages » qui y sont associés : stabilité de l'emploi, qualité des horaires en lien avec son statut social de mère de jeune enfant. Cette évaluation positive est soutenue par une séquence antérieure de leur parcours dans le secteur privé, qui fonctionne comme référence plutôt négative. Pour Julia c'était « 18 heures par jour 6 jours sur 7 ». Leur trajectoire sociale intergénérationnelle joue aussi son rôle dans la formation de dispositions qui les tiennent à distance de la culture des anciens facteurs, les deux étant issues plutôt des classes moyennes que des classes populaires. Julia est en effet fille et petite-fille de militaires, et elle n'hésite pas à y faire référence pour éclairer ce sens du respect de la hiérarchie qui légitime sa disponibilité professionnelle : « père, grand-père, frère

militaires, la hiérarchie je la conçois ».

Maria, Marie, Joëlle : double journée et usure au travail

Aux côtés de Corine et de Julia, notre groupe de neuf jeunes factrices comporte trois autres mères de familles : Maria, Marie, et Joëlle ... Elles sont nettement moins élogieuses sur l'intérêt du travail, notamment, pour les deux premières, du fait de sa pénibilité physique. Mais on retrouve chez elles la mise en avant de l'intérêt du temps libre l'après-midi, l'intériorisation de l'impossibilité de projeter leur carrière entière dans le métier et de la possibilité d'une reconversion vers le guichet ou la Banque Postale.

Maria : « ce n'est pas mon but de rester factrice toute ma vie »

Maria Dabovski, 38 ans, n'est entrée à la Poste que depuis deux ans et nous la rencontrons alors qu'elle commence à peine à maîtriser la tournée sur laquelle elle vient d'être titularisée. On retrouve chez elle cette distance à la culture professionnelle et de classe qui est celle des anciens facteurs. D'origine polonaise, Maria est arrivée en France à l'âge de 25 ans en tant qu'étudiante mais n'a pas validé ses deux années d'études supérieures. Et ce n'est qu'après une longue période d'inactivité professionnelle consacrée à ses enfants et quelques « petits boulots » qu'elle est sélectionnée, via Pôle Emploi, pour un emploi de factrice en CDD, puis un apprentissage à Formaposte. Sa problématique est typique de l'immigré(e) ne « voulant pas faire de vague » en cherchant à s'intégrer dans le pays d'accueil. Elle manifeste une grande distance délibérée par rapport aux conflits qui peuvent traverser le métier : *« Quand on a habité longtemps à l'étranger, voilà, on est étranger même dans son pays de naissance »*. Cette formule évoque clairement cette « double absence » de l'immigrée⁷³. Cela ne l'empêche pas toutefois de se positionner contre les anciens qui ne respectent pas les règles qu'on lui a apprises il y a peu, comme celle des conditions de remise des plis recommandés. Car cela provoque des tensions autant avec ceux des facteurs qui lui reprochent d'appliquer trop strictement les règles, qu'avec certains clients qui ignorent ces règles, non suivies par les autres facteurs qu'ils ont connus :

« Il y a des règles aussi à respecter, il y en a beaucoup qui s'arrangent, voilà ... Par exemple, pour les recommandés, il faut toujours [demander les papiers d'identité] ... il y en a beaucoup qui ne le font jamais (...) maintenant j'ai ma nouvelle tournée, j'ai eu déjà un conflit le premier jour parce qu'il y avait une dame qui ... voilà, elle se plaignait parce que c'était pour son mari, et moi je ne voulais pas lui donner le recommandé et elle m'a dit "oui, mais c'est quoi ... avec l'autre facteur c'était pas comme ça"... j'ai dit moi je suis désolée mais j'applique les règles, je fais mon travail ... "oui, mais vous n'êtes pas aimable, je savais que ça allait se passer comme

⁶⁶ Abdelmalek Sayad, *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Ed. du Seuil, 1999.

ça ..." ».

Travailler en extérieur en étant « libre » et bénéficier d'horaires pratiques pour la prise en charge de ses enfants, âgés de onze et six ans : tels sont les deux seuls « avantages » du métier pour Maria. Elle peine encore à s'approprier sa tournée piétonne qu'elle vient d' « acheter » il y a seulement trois semaines. On ne trouve dans son discours aucun éloge de l'intérêt des « contacts ». Elle a déjà connu un accident du travail. Malgré un certain capital sportif, elle se plaint d'une fatigue due selon elle autant à son travail - « *facteur, c'est dur comme travail. C'est un travail physique* »- qu'à sa seconde journée. Elle s'apprête à se séparer de son compagnon, ouvrier maçon, à qui elle reproche de demeurer sourd à ses demandes réitérées de participation au travail domestique. Même si elle est moins pessimiste que d'autres sur l'avenir du métier, elle souhaite ne pas rester factrice, mais travailler au guichet ou à la Banque Postale.

Marie : « on ne sait pas ce qu'on va devenir ».

Marie Joulet est un peu plus jeune que Maria : elle a 33 ans. Mais elle travaille à la Poste depuis plus longtemps (11 ans) et elle est titulaire de tournée depuis déjà huit ans. Suffisamment pour avoir connu la baisse du courrier depuis ses débuts, et pouvoir affirmer :

« A l'origine j'aimais bien quand même, mais maintenant, c'est l'avenir qui fait peur ... c'est qu'on se dit que le métier de facteur de toutes façons il est amené à disparaître, donc tout ce qu'on a connu, ben ça en sera plus là, quoi ... et on ne sait pas ce qu'on va devenir ... Pour nous, tout ce qui est ... comment dire ... nous, on n'est que salariés, donc en tant que salariés, on a moins de protection qu'un fonctionnaire. Tous ceux qui sont fonctionnaires, de toute façon, la plupart vont partir à la retraite dans pas longtemps ».

Pour Marie, quand elle a obtenu son CDI, le principal avantage du métier de facteur était la sécurité d'emploi. Or celle-ci est remise en question. Même les encadrantes de l'Unité font état de leur inquiétude pour elles-mêmes. Marie, d'origine sociale modeste, n'a qu'un BEP de comptabilité et elle a beaucoup de mal à se projeter dans son avenir professionnel, au sein comme en dehors de la Poste. Chez elle, un sentiment d'insécurité professionnelle multiforme domine et relègue au second plan l'intérêt qu'elle continue de porter à son travail : le contact avec le public – « *j'adore mes clients* » - et la sociabilité féminine de sa travée – « *pour l'instant je suis dans ma travée, je suis bien avec mes collègues ; c'est vrai qu'on va dire qu'on rigole bien ... on a envie de venir travailler, mais c'est parce qu'on est ce petit noyau en fait, où on se sent bien* ». Même si le métier devait continuer à exister, elle ne s' imagine absolument pas l'exercer « jusqu'à 62 à 65 ans » :

« Quand on se voit vieillir, moi je me vois mal à 62 ans, à 65 ans, en train de faire encore de la distribution, je ne sais pas si ça va exister, mais de la distribution sur un vélo, avec une chaleur

pareille, ou avec moins quinze dehors, quoi ... enfin, il faut être réaliste, quoi, je ne sais même pas comment il y en a encore, des facteurs, quand je les vois rentrer, ils ont presque 60 ans, dégoulinants, fatigués ... nous, on voit tous, la plupart des facteurs, il y en a plein qui sont décédés ».

Elle connaît le risque de perdre sa tournée lors des réorganisations, et s'inquiète d'un possible allongement sensible de la durée des « travaux extérieurs » qui rendrait la journée plus pénible, et remettrait en cause les après-midi libres. Elle doute aussi de la possibilité de sa reconversion au guichet, d'autant plus qu'en tant que jeune mère de famille elle souhaite rester sédentaire :

« Quand on voit l'avenir du guichet, tout est automatisé pour la plupart, les gens sont mobiles au niveau géographique, c'est à dire qu'un jour ils vont être à gauche, à droite, moi ça ne m'intéresse pas dans le sens où j'ai envie d'être là pour mon fils ».

Marie, qui a déjà reçu un « blâme » parce qu'elle s'est fait voler son cyclo faute d'en avoir enlevé les clefs de contact est aussi une des rares à évoquer le durcissement de la discipline :

« Maintenant, au moindre faux pas, on peut être susceptibles d'avoir une sanction, ça peut aller de l'avertissement au blâme ».

Devant l'ensemble de ces nuages amoncelés, Marie préfère ne pas trop penser à l'avenir et tenter de rester « la factrice souriante », qui « rigole bien » avec ses collègues.

Joëlle : « j'ai des paroles comme les hommes »

L'entretien avec Joëlle, 31 ans, est bref et incomplet.⁷⁴ Nous ne prendrons appui sur lui que pour montrer deux choses : la manière dont une sortie encore récente de l'emploi précaire limite l'horizon des projets professionnels ; comment l'existence de comportements sexistes peut-être mise à distance.

Joëlle a été recrutée à La Poste pratiquement aussi jeune que Marie. Elle y travaille depuis huit ans. Mais son parcours d'insertion y a été beaucoup plus laborieux, puisqu'elle a dû patienter cinq ans en CDD avant d'être admise à Formaposte, pour être ensuite « cédésée ». Peut-être est-ce lié à son niveau de diplôme plus modeste encore, puisqu'elle a échoué à son BEP vente. Toujours est-il que la Poste a la réputation à ses yeux d'être le seul employeur qui n'exige pas de diplôme. Elle vient à peine d'obtenir son CDI, elle est encore « rouleuse » dans l'Unité A, et elle s'est fixé un objectif à un horizon nettement plus proche que les jeunes factrices que nous venons de présenter : obtenir dans les mois qui viennent sa mutation dans

⁷⁴ Elle est sous forte contrainte de temps après son retour de tournée, puisqu'elle doit aller chercher son enfant chez une nourrice dans la ville où elle habite, distante de 45 minutes de l'unité de distribution.

l'agglomération voisine dont elle est originaire, où elle réside, et où elle a occupé l'ensemble de ses emplois comme factrice précaire avant d'être « nommée » dans l'Unité A. C'est à elle maintenant de se débrouiller pour retourner travailler dans sa ville, en surveillant la bourse départementale de l'emploi, et en s'informant par ses relations sur les postes de facteurs qui se libèrent. Elle est prête à accepter un autre poste de facteur-rouleur : elle sait, par son mari qui travaille dans cette ville, qu'il sera difficile d'y trouver une tournée à « acheter ». Les réorganisations des bureaux s'y traduisent par de fortes diminutions du nombre de tournées. Lui-même a préféré passer de « rouleur » à « facteur d'équipe », faute de pouvoir être titularisé sur une tournée. Il le regrette maintenant amèrement et cherche à quitter la Poste. On est donc loin chez Joëlle des interrogations formulées par des factrices un peu plus anciennement stabilisées sur l'avenir du métier et les reconversions à envisager.

Joëlle n'a pas été personnellement objet d'attitudes sexistes car elle a appris à s'en protéger en gommant des signes de féminité, mais elle fait état de l'existence de telles attitudes :

« Ça dépend des bureaux ... je peux vous dire quelques arrondissements de [Nom de la ville] où il ne faut pas être intérim parce que moi, j'en ai vu, qui partaient en pleurant, hein (...) c'est trop grossier pour que ça soit enregistré (...) Ben en fait, moi, je ne m'habille pas trop extravagante, mais il y a des filles en intérim qui s'habillaient un peu plus décolletées, et bien ils (...) Voilà c'était plutôt du harcèlement sexuel (...) Pas moi, parce que moi, je suis un homme, j'ai des paroles comme les hommes, donc ils ne peuvent rien me faire à moi (...) Avec moi ils sont corrects ... toujours ... vous pouvez demander aux garçons qui sont là, ils me protègent ... des filles ... oui, elles sont méchantes entre elles ».

S'il est vrai que dans la ville en question la féminisation du métier de facteur est moins avancée qu'ailleurs, le témoignage de Joëlle est précieux : le fait que la plupart des factrices, quelle que soit leur génération, n'évoquent pas spontanément l'existence de conduites sexistes ne nous dit pas grand-chose quant à la réalité de celles-ci.

Nous terminons ce chapitre en nous intéressant aux quatre de nos neuf factrices qui ne sont pas mères de famille, soit qu'elles soient encore jeunes et en situation d'emploi instable – Myriam (21 ans) et Marine (24 ans) –, soit qu'elles soient nettement plus âgées mais vivent seules et n'ont pas d'enfant, ce qui est le cas de deux syndicalistes, Nadine (40 ans) et Bernadette (43 ans)

Myriam et Marine : CDD à la Poste... en attendant

Il se trouve que Myriam et Marine ont bien des points communs, à commencer par l'aspiration à exercer d'autres métiers restés beaucoup plus masculins que celui de facteur : conducteur de bus pour la première, pompier pour la seconde. C'est « en attendant » qu'elles travaillent au courrier et qu'elles espèrent être « cédées » à la Poste, tout en étant parfaitement à l'aise dans ce milieu professionnel mixte. Elles sont également toutes deux issues d'un milieu

social modeste, n'ont pas fait d'étude au de-là du bac professionnel et ne se sentent aucune déclassées dans leur activité.

Myriam est entrée par défaut à la Poste, après une longue recherche infructueuse d'un emploi dans son domaine, la comptabilité. Elle y travaille depuis un an. Sa mère l'y a aidé, elle est factrice, en cours de promotion vers un poste d'encadrante. Dans l'Unité B, c'est surtout en tant qu'agent de cabine qu'elle travaille, la tournée affectée à l'agent de cabine qu'elle remplace étant très courte. L'ancrage de ses parents dans le milieu des postiers est loin de lui avoir donné la vocation pour le métier de facteur. Pour son père, *« c'est pas un beau métier ... surtout en tant que femme »*. Quant à sa mère, qui insiste sur la stabilité de l'emploi – *« elle me dit qu'il y'a de l'avenir, que c'est une bonne place. Mais bon moi je trouve pas »* - Marine voit surtout qu'elle fait de longues tournées. Marine aime bien sa fonction d'agent de cabine, pour elle cela ressemble à un travail de bureau en comptabilité. Elle aime aussi le contact avec les clients et le travail en extérieur où *« on bouge beaucoup »*, même si la tournée sur laquelle elle est affectée ne dure qu'une heure. A court terme elle souhaite aller vers l'Enseigne et cherche à faire la formation en apprentissage à Formaposte en vue d'être ensuite *« cédésée »*. Mais son rêve est d'être conductrice de bus, comme son compagnon. Le plus significatif chez elle est peut-être sa vision pessimiste de l'avenir du monde, laquelle se traduit par le refus véhément de devenir un jour mère ... Il y a évidemment des liens entre ce rapport à son avenir personnel et le fait qu'elle envisage sans complexe d'aller vers un métier qui n'est pas genré au féminin. Car bien qu'elle ait un bon capital physique - elle a longtemps pratiqué la danse et elle pratique la marche – elle préférerait travailler protégée des intempéries.

Pour Marine, le projet de devenir pompier est beaucoup plus anciennement mûri et central que celui de conductrice de bus pour Myriam. Elle est pompier volontaire depuis l'âge de treize ans, a déjà présenté le concours et passé le permis poids lourd pour mettre plus de chances de son côté. Pompier est vu à la fois comme un métier où *« ça bouge »*, et comme une *« planque »*, au sens où on a à la fois un bon salaire, un emploi stable, et la possibilité de le cumuler avec d'autres revenus. Mais elle est lucide, elle connaît la sélectivité du concours. D'où son autre projet qu'elle juge plus réaliste, celui d'obtenir un CDI comme factrice. Elle a déjà réussi les tests pour intégrer le *« vivier »*, mais elle ne souhaite pas être *« cédésée »* n'importe où : *« Avoir un emploi stable, j'attends un peu ça. Et puis même, après pour plus tard, je veux avoir des enfants, après construire ou acheter, et c'est vrai que c'est plus facile en ayant un Cdi »*. Appréciant davantage que Myriam le métier de facteur, elle est plus préoccupée qu'elle par sa disparition programmée à échéance de *« 10 ou 20 ans »*. Mais c'est son projet professionnel alternatif qui occupe le premier plan, et elle n'évoque jamais l'éventualité d'une reconversion future au sein de la Poste vers l'Enseigne ou la Banque Postale.

Nadine et Bernadette : le syndicalisme comme ressource

Nadine (40 ans) et Bernadette (43 ans) vivent seules, n'ont pas d'enfant, et sont toutes deux syndiquées. Elles nous ont livré des matériaux particulièrement riches. La seconde a d'ailleurs pris des responsabilités au cours de la dernière période et son entretien est davantage orienté à la fois vers son point de vue de syndicaliste sur les évolutions de l'unité de distribution où elle milite, et vers les questions de genre. Nous nous contenterons ici de relever, comme dans le cas de Patrice Pellouti,⁷⁵ la manière dont l'engagement syndical à la fois participe de la transmission de la culture professionnelle des générations plus anciennes et fournit une ressource pour affronter la dégradation du métier.

Nadine : « pour l'instant, ça va ».

Bien que fille d'un facteur qui aimait son métier, pas plus que les autres factrices et facteurs de moins de 45 ans que nous avons rencontré Nadine ne s'est orientée positivement vers le métier. Elle a une formation « bac plus un » en secrétariat médical, et c'est faute de trouver un emploi stable dans ce domaine qu'elle commence à travailler en CDD à la distribution, d'abord l'été, puis en permanence. A 26 ans elle a cumulé suffisamment d'heures pour être « cédésée » au moment-même où disparaît le recrutement par concours. Une année après, elle « achète » une tournée réputée difficile – elle dessert des « cités sensibles » - et six ans plus tard la tournée piétonne qui est encore la sienne aujourd'hui, plus « tranquille » et qu'elle maîtrise parfaitement. En dehors du temps libre l'après-midi, qu'elle ne mentionne pas, elle décline tous les éléments classiques de la valorisation du métier: maîtrise d'une tournée que l'on connaît très bien, équilibre entre travail au bureau et travail en extérieur, mixité de l'équipe, et, par-dessus tout, la qualité de la relation aux « clients ».

« C'est pas des clients qui se plaignent en général ... c'est pas comme quand vous êtes au guichet où ils sont toujours en train de demander quelque chose ... ces gens, si ils viennent vers vous, en général, c'est plus pour vous dire bonjour, pour sourire ... mais c'est moins agressif que certain travail (...) c'est eux qui viennent vers moi, ils sont contents, et bon, ben je leur dis bonjour ... mais ce n'est pas méchant ... et puis s'il y a une réclamation, un problème, je dis bon, on arrive toujours à ... Je ne suis que le messenger ... le jour où c'est le loto, eh bien, c'est tant mieux pour vous, hein (...) ils savent qu'ils vont recevoir du courrier, donc ils savent même avant moi, du tribunal, de la police ... mais bon, ils savent très bien que moi je n'y suis pour rien ».

Apprécier le métier ne l'empêche pas d'être critique quant à la faiblesse de son salaire, et, plus encore, à l'évolution de la charge de travail. Elle constate qu'elle se fatigue plus vite que par le passé, qu'elle doit s'économiser en ajustant son rythme de travail à ses capacités, d'autant plus qu'elle est affectée de problèmes de thyroïde. Nadine se définit comme faisant partie de cette « génération intermédiaire », encore assez motivée par le métier : elle se sent différente à la fois des anciens qui l'ont formée, mais qui n'attendent plus que la retraite, et

⁷⁵ Cf. Chapitre 7.

plus encore de ces jeunes garçons en CDD issus des cités. Ceux-là pensaient que le travail de facteur serait plus facile : ils ne restent que quelques semaines dans cet emploi, sont rebelles aux conseils des facteurs qui, comme elle, les forment, « speedent » et « font un carnage » en cours de tournée.

Moins pessimiste que d'autres sur l'avenir du métier – « *je ne pense pas qu'il disparaisse, je pense qu'il ne peut qu'évoluer mais je ne pense pas qu'il disparaisse* » - elle est très réservée sur la mise en place de nouveaux services et a refusé de relever les compteurs de gaz chez les « clients ». Quant à son avenir personnel, elle exclut – contrairement à de nombreuses autres jeunes factrices – d'envisager une reconversion au guichet ou à la Banque postale, puisque le commercial et le travail de bureau la rebutent, et n'évoque jamais la possibilité de quitter la Poste. Les responsables de son unité de distribution la jugent très compétente et l'encouragent à passer « encadrante ». Mais, sans exclure totalement cette éventualité – compte tenu à la fois de la pénibilité accrue du métier et de l'érosion de ses propres capacités physiques -, pour l'heure elle a refusé : elle n'apprécierait pas une activité entièrement « en bureau » et elle craint de ne pas pouvoir effectuer de longues journées de travail.

Syndiquée de base, Nadine déplore l'individualisme des jeunes facteurs et le déclin de la combativité collective. Mais, dans son bureau, « *même si c'est plus comme avant, il y a encore des résistances* » : lors de la réorganisation récente, le vote sur les scénarios a été l'occasion de nombreux débats, plusieurs facteurs ont contesté l'évaluation informatisée de leur charge de travail, et le CHSCT a été très actif sur la délicate question des incivilités.

Bernadette : « La poste est en train de tuer le métier »

Bernadette est également fille de postier - on peut penser que les prédispositions au syndicalisme sont dans l'ensemble plus répandues chez les facteurs et factrices issus du milieu postal -, agent de tri cette fois. Elle échoue au bac et s'oriente immédiatement dans la voie paternelle, puisqu'elle travaille sept ans dans un centre de tri. Le travail de nuit devenant peu supportable, elle devient factrice de secteur, puis factrice d'équipe. Elle dit avoir la chance de ne « tourner » (remplacer) que deux jours par semaine : les quatre jours restant elle distribue sur sa propre tournée, en moto 125 cm³. D'allure masculine, Bernadette a toujours été à l'aise dans un milieu masculin, sachant ignorer les comportements sexistes.

« Ça branche ... mais ... je ne suis pas quelqu'un qui s'arrête à ça ... je ne suis pas sûre ... dans les stéréotypes, je veux bien, mais il faut voir qui dit, et comment il le dit ... voilà ... mais des hommes aussi ont connu des souffrances, j'en ai connus, hein ... des homo, des homos qui sont maltraités (...) après, j'ai des copains avec qui on s'amuse tous les jours, même si, on se tripote ... mais je ne vais pas m'arrêter à ça ».

Comme Nadine elle est très hostile aux pressions à la réalisation d'autres prestations que la distribution du courrier.

« Elle m'énerve, personnellement, et la plupart des facteurs aussi. Moi déjà je m'étais refusé, il y a deux ans, quand il fallait mettre canal+ là, ou instaurer la TNT ... j'ai regardé, j'ai dit : non, désolée, je ne suis pas antenniste hein moi, je distribue du courrier, ce n'est pas mon métier, si j'esquinte une télé, c'est pour ma poche ... moi, à la rigueur, s'il y en avait un qui me le demandait, je le faisais, voilà, mais je ne passais pas par une demande spéciale ».

Bernadette semble davantage encore attachée au métier de facteur que Nadine – elle utilise à plusieurs reprises l'expression « *mon métier* », ce qui n'est pas le cas de Nadine⁷⁶ –, tout particulièrement à sa dimension relationnelle, le syndicalisme venant relayer l'intérêt qu'elle manifeste pour son travail : « *les gens, le contact ... j'ai tous mes petits vieux, comme je dis, j'adore ça ... et puis là, le fait d'être au syndicalisme* ».

Décidée à ne prendre une carte syndicale que « *le jour où je serai décidée à m'investir* », d'abord comme représentante de son syndicat au CHSCT, Bernadette a décidé de s'engager davantage depuis le décès de ses parents. Elle est fière d'avoir pu animer une grève sur son unité au moment de la dernière réorganisation et d'avoir pu contribuer à limiter le nombre de tournées supprimées. Avec un point de vue très informé sur l'enjeu du genre chez les facteurs il ne fait guère de doute qu'elle est bien reconnue dans la sphère de son travail syndical. Par exemple, elle sait qu'il existe des normes européennes de charge maximale à la fois inférieures à celles du code du travail français et différenciées selon le sexe :

« C'est un des seuls métiers où on ne peut pas dire qu'il y ait une grosse différence ... Maintenant, est-ce que les femmes peuvent tout faire? Non, parce que justement on n'a pas toutes la capacité de faire certaines choses ... mais après, tout dépend comment on est faite ... Mais même, moi je suis la première à être dépitée quand je vois des mecs qui sont bien bâtis et tout ça "ah non, il est trop lourd celui-là" ... "Mais attends, il fait 28kgs et on doit le livrer jusqu'à 30kgs" ... "ah non, non, j'avise d'office" ... et ça me fout les boules, parce que je suis la première à prendre le colis et aller le livrer ... alors j'ai de la chance, je n'ai pas de problème de dos, je vais bien, je veux dire ... mais ça me fout les boules ... Maintenant, je suis en train de monter des dossiers ici, il y a le code du travail français, et le code européen avec les normes Afnor qui sont européennes. Et la norme Afnor, elle est bien en deçà de notre norme à nous Quand nous on a pour obligation de porter un poids de 30 kgs pour les hommes et pour les femmes, nous avons les normes Afnor qui sont de 25kgs pour les hommes entre 25 et 42 ans (...) et chez les femmes, ça descend à 15 kgs, et en dessus de 45 ans, ça descend à 12 kgs ... Alors on en est loin »

C'est sans doute pourquoi Bernadette peut tout à la fois avoir une vision radicalement pessimiste de l'avenir du métier de facteur – « *la Poste est en train de le tuer* » - et une représentation moins inquiète que d'autres de son avenir personnel. Elle a refusé d'être

⁷⁶ On note par contre qu'aucune des deux n'utilise l'expression « usagers », mais ne parlent que de « clients ».

promue vers une fonction d'encadrement : elle pense en avoir les compétences, mais juge que cela donnerait une mauvaise image du syndicalisme. Et elle « *envisage depuis longtemps* » de quitter la Poste pour travailler dans la restauration ou comme « VRP » en commerce de gros, car elle « adore » la conduite automobile.

Aidés par un nombre de cas supérieur à celui des jeunes facteurs – neuf contre six – et compte tenu de son « évidence », nous avons commencé par distinguer ces jeunes factrices au regard de leur situation familiale. Cinq sont mères de famille, et même si nous n'avons pas toujours des informations précises sur ce plan, la force de la division traditionnelle du travail domestique se traduit généralement chez elles à la fois par la charge physique et mentale d'une « seconde journée », et par une motivation spécifique pour le régime horaire propre au métier. Comme leurs collègues masculins des mêmes générations, elles ont connu une précarité – sinon une « galère » – lors de leurs débuts sur le marché du travail et apprécient d'autant plus le bénéfice d'un CDI dans une grande entreprise historiquement publique, perçu comme élément de stabilité. Mais une différence, qui nous a d'emblée semblée significative, les sépare des premiers : elles espèrent, ou n'écartent pas, une reconversion vers les deux autres principaux métiers de l'opérateur postal – dont on sait qu'ils sont quant à eux fortement féminisés –, le guichet et la Banque. Celles qui formulent ce projet avec le moins de réticences sont celles qui sont les plus diplômées et/ou qui commencent le plus à souffrir de la pénibilité du travail de distribution. Mais c'est rarement de gaieté de cœur. Elles ont découvert ce métier avec surprise et satisfaction, et font parfois l'éloge de sa dimension relationnelle avec une force qu'on ne retrouve pas aussi nettement chez d'autres.

Les quatre autres factrices n'ont pas d'enfant. Les deux plus jeunes vivent en couple depuis peu, mais elles sont encore en CDD. Elles ne rejettent pas le métier de facteur mais il se trouve qu'elles ont d'autres projets professionnels, y compris en dehors de la Poste. Les deux autres vivent seules, nous les avons rencontrées par l'intermédiaire des syndicats auxquels elles adhèrent. Elles se sont, davantage que toutes les autres, réapproprié nombre des valeurs du métier. Ce n'est pas de gaieté de cœur non plus, mais pour des raisons sensiblement différentes, qu'elles aussi prennent acte des menaces qui pèsent sur le métier de facteur pour envisager d'autres perspectives professionnelles.

Conclusion

Deux énigmes et des pistes d'interprétation

Cette recherche est partie d'une énigme déjà relevée par d'autres – la « surexposition des femmes aux RPS », « toutes choses égales par ailleurs » – et en a rapidement soulevé une seconde : dans ce métier de facteur, devenu exceptionnel par sa quasi-mixité au sein des groupes professionnels du même niveau de qualification, cette « surexposition » n'est pas apparente. A l'inverse, les hommes semblent plus « exposés » et, en tout état de cause, plus « insatisfaits » de leur travail - selon la question synthétique ainsi libellée dans l'enquête Sumer. Et leur santé mentale semble autant affectée que celle des femmes.

Pour interpréter ces deux énigmes, les matériaux collectés invitent à quitter les raisonnements causalistes tant en termes d' « exposition à des facteurs de risque », que de comparaison de niveaux de « souffrance au travail », ou encore d'évaluation de la santé physique et mentale sur une échelle linéaire. Les liens travail/santé et travail/santé mentale ne se réduisent pas à l'« exposition » d'un opérateur (passif) à des « facteurs » présents dans son « environnement ». Parce que c'est un sujet social actif parmi d'autres sujets sociaux, doté d'une épaisseur biographique et d'une puissance d'agir. Parce que le travail est une activité engageant sa subjectivité et non la réalisation mécanique de tâches prescrites. Parce qu'il participe d'une culture de métier ou, dans le langage d'Y. Clot (2008), d'un « genre professionnel », de dimension « transpersonnelle ». Parce que donc l'activité de travail et la projection qu'il permet ou non dans un devenir est autant une dimension d'altération que de développement de sa santé. Et qu'enfin l'activité de travail est le lieu d'une sélection, positive et négative, par une santé qui se construit aussi en amont et en dehors de la situation de travail.

On préférera donc s'interroger sur la manière genrée dont l'activité de travail est diversement « empêchée », dont les sujets sociaux sexués construisent le sens de leur travail, leur puissance d'agir, dans le milieu professionnel comme au plan existentiel.

Après avoir rappelé les limites et les apports potentiels de notre méthodologie sociologique, principalement qualitative et compréhensive, on mentionnera nos principaux résultats et les questions qu'ils suggèrent.

Nous récoltons des récits, des représentations, sans avoir les moyens de les confronter à l'activité de travail concrète telle que les méthodes d'analyse de l'activité – ethnographie, ergonomie, clinique de l'activité ...- auraient sans doute permis de mettre au jour des

différences sexuées sur ce plan.⁷⁷ Rappelons également que notre corpus n'a rien, par définition, de représentatif, au sens statistique, de l'ensemble de la population des facteurs – même si nous nous sommes efforcés de stratifier notre corpus selon le sexe et l'âge de manière cohérente avec ce que nous savions de la population des facteurs – et que notre enquête est localisée dans un département singulier, et ciblée principalement sur deux unités de distribution réputées comme n'étant pas les plus difficiles et conflictuelles.

Mais, à l'inverse, nous avons recueilli beaucoup d'éléments sur les parcours sociaux et professionnels qui structurent fortement le « rapport au travail », le « rapport à l'emploi » et le « rapport à l'avenir ». Sur ces plans les différences sexuées sont manifestes, même si elles s'entrecroisent toujours avec d'autres sources de différenciation, à commencer par la génération sociale. Cette dernière est particulièrement visible chez les facteurs, en lien probablement avec la vitesse de transformation du métier et du milieu professionnel.⁷⁸ Et cette approche met également en évidence le rôle joué par la qualité de la vie hors travail dans la construction de la santé. C'est sa faiblesse et sa force. Symétriquement, les approches fines de l'activité concrète de travail valorisent les contraintes et les ressources qui sont propres à la sphère du travail dans la construction de la santé, mais font l'impasse sur les contraintes et les ressources issues d'autres sphères du « système d'activité » du sujet⁷⁹; notre approche biographique est captive des discours tenus par nos interlocuteurs quand il s'agit de décrire le travail et la dialectique entre « prescrit » et « réel » dans laquelle se déploie l'activité concrète et se logent des sources de satisfaction et d'insatisfaction⁸⁰, mais elle est riche en suggestions concernant d'autres sources de satisfaction et d'insatisfaction, telles le sentiment de réussite familiale et sociale. Reste que la faiblesse numérique de notre échantillon nous a incités à rester très prudents quant à l'interprétation de tendances qui semblent s'en dégager.

Quels sont alors nos principaux résultats ?

Outre nos sources bibliographiques et documentaires sur la Poste et son activité de distribution, nos trois approches méthodologiques – traitements de l'enquête Sumer, groupe de discussion mixte, et entretiens individuels auprès d'une vingtaine de représentants de la ligne managériale et du personnel et avec 30 facteurs des deux sexes – convergent d'abord

⁷⁷ Nous avons toutefois pu suivre une tournée de factrice. Cf. le cas de Corinne Banlin, chapitre 8. Une équipe de l'ANACT, sous la direction de Florence Chappert, privilégie une approche ergonomique de la différence de genre chez les facteurs.

⁷⁸ Dès les débuts de notre enquête nous avons été frappés par la récurrence des discours mettant en scène l'opposition entre « anciens » et « jeunes » facteurs, alors que la différence de sexe semblait totalement invisible.

⁷⁹ On se réfère ici aux travaux du psychosociologue Jacques Curie. Cf. *Travail, personnalité, changements sociaux*, Octares, 1996.

⁸⁰ Nos matériaux sont toutefois riches sur ce plan, celui des multiples contournements des règles qui définissent ce que la clinique de l'activité appelle « le style personnel » : conditions de remise des plis recommandés, usage ou non usage des « dépôt-relais », conditions de déplacement pour se rendre au point de départ de la tournée – « haut le pied », etc.

vers les constats suivants.

1-Le métier de facteur vit une déstabilisation exceptionnelle, combinant des bouleversements dans les conditions de réalisation de l'activité et dans le statut d'emploi avec une dynamique de déclin - et de transformation du contenu - du flux de courrier, laquelle menace à brève échéance son existence-même. En témoignent les tentatives initiées par la direction pour promouvoir la prestation par les facteurs d'autres services que la distribution du courrier. Cette déstabilisation est une source majeure d'«exposition aux RPS» et d'atteintes effectives à la santé mentale, comme le confirment tant nos traitements secondaires de l'enquête Sumer-2009 que notre enquête qualitative.

2-Cette déstabilisation touche de plein fouet un groupe professionnel ayant fait l'objet d'une féminisation, rapide mais étonnamment silencieuse, des années 1970 aux années 1990.⁸¹

3- Cette féminisation du métier est valorisée, tant par les femmes que par les hommes, et les conduites sexistes sont peu ou pas évoquées par les femmes elles-mêmes. Pour les factrices l'accès à un métier initialement masculin prend, de fait, sens comme moment d'un processus d'émancipation. On ajoutera qu'une discrimination sexuée fine des tâches, telle qu'on peut l'observer ailleurs, y est soit inexistante, soit faible et/ou particulièrement peu visible aux yeux des acteurs, et difficile à repérer aux yeux des chercheurs. Chez les facteurs hommes nous avons rencontré fort peu de ces discours défensifs qui ont pu être constatés dans d'autres métiers masculins confrontés à l'arrivée de femmes, autres que ceux qui insistent plus que d'autres sur la pénibilité physique du métier.

4-Ces facteurs de sexe masculin semblent au moins autant affectés que les factrices par cette déstabilisation du travail et du métier.

5-Le travail de tri et de distribution est pénible physiquement. Mais, si cette pénibilité est largement invisible socialement, son caractère genré l'est tout particulièrement. Ainsi, partant de la tradition, classique dans les entreprises, d'une approche formelle de l'égalité, ce n'est que récemment que des casiers de tri modulables selon la morphologie des agents ont été introduits. Et s'il y a, de fait, une tendance à l'affectation sexuée des tournées selon leur mode de locomotion, ce processus reste largement occulté.⁸² En conséquence, les factrices connaissent plus d'atteintes à leur santé physique et plus d'arrêts de travail pour maladie, notamment en fin de carrière.

⁸¹ Cette féminisation s'est interrompue depuis quelques années pour des raisons qui restent à éclaircir. On ne peut que constater que cette stagnation de la proportion de femmes parmi les facteurs se produit au moment où les effectifs du groupe diminuent sensiblement.

⁸² En tendance, les femmes apprécient moins la conduite de cyclo ou de moto. C'est peut-être l'une des raisons de cette autre donnée invisible aux yeux des acteurs rencontrés : la variation considérable de la proportion de femmes d'un établissement à un autre dans le département où nous avons fait l'enquête, ainsi que, semble-t-il, d'une région à une autre en France.

6- Mais ces atteintes vont de pair, chez elles, avec des sources spécifiques d'attachement au métier, qui sont autant de sources de réalisation au et par le travail. C'est le cas pour ce qui est du régime horaire original, libérant l'après-midi, particulièrement apprécié par les jeunes mères de famille. C'est le cas également pour l'intérêt pour la dimension de relation de service au contact des usagers-clients.

Les entretiens individuels avec trente facteurs et factrices travaillant pour la plupart d'entre eux dans deux unités de distribution distinctes ont permis de préciser ou d'interroger ce premier ensemble de résultats. Le rôle crucial, aux côtés des rapports sociaux de sexe, des rapports de génération nous a amené à traiter nos matériaux en croisant systématiquement sexe et âge ; et, plus indirectement et de fait, sexe, âge et statut d'emploi, puisque les plus de 45 ans sont presque tous fonctionnaires, et les moins de 45 ans presque tous « salariés » en CDI (agents contractuels).

7- La proximité/distance au départ en retraite joue un rôle majeur chez les facteurs seniors. Tous les facteurs approchant ou dépassant la cinquantaine déplorent une dégradation multidimensionnelle des conditions de travail, avec souvent des accents nostalgiques pour le métier qu'ils ont connu plus jeune. La durée qui les sépare du départ en retraite est une première différenciation à l'intérieur de cette catégorie. Entre celui qui n'a plus que deux ou trois ans à « tenir », et celui qui doit encore travailler une bonne quinzaine d'années, l'implication dans le travail, la préoccupation pour l'avenir du métier et, finalement les modalités de construction de la santé au travail fluctuent. Mais la manière, plus ou moins distanciée affectivement, de percevoir la dégradation en cours et d'imaginer l'avenir personnel varie aussi selon d'autres dimensions. Sur le fond commun d'un discours très critique, les uns semblent trouver des ressources pour vivre moins mal que les autres les difficultés professionnelles dont tous font état. On a parfois pu avancer des hypothèses sur la nature et l'origine de ces ressources, qu'elles se manifestent dans l'évocation de dimensions du travail qui continuent malgré tout de faire sens, dans celle d'activités extra-professionnelles valorisées, ou encore dans un parcours existentiel soutenant un sentiment de réussite ou de réalisation de soi. Enfin, le contenu des entretiens a rarement permis d'explorer en tant que tel le rôle joué par le genre masculin dans la construction de la santé au travail de ces facteurs. Mais il se confirme que l'arrivée des femmes dans le métier n'est jamais citée comme un des signes de sa détérioration, ou comme un changement ayant pu fragiliser leur identité professionnelle. Très rares semblent être, parmi ceux qui affirment que la pénibilité du travail touche davantage les factrices, ceux qui vont jusqu'à dire : « ce n'est pas un métier pour une femme ».

8- Les factrices séniores sont des « pionnières à leur insu », au sens où elles font partie des premières cohortes de femmes accédant en nombre au métier, sans jamais le verbaliser spontanément. Elles sont au moins autant que leurs collègues masculins attachées au

travail et au métier, bien que davantage affectées par la pénibilité physique du métier. C'est notamment la dimension relationnelle de la tournée qui paraît encore davantage valorisée chez elles. D'autres dimensions de cet attachement, plus implicites, sous-tendent probablement leur intérêt spécifique au travail. Le régime horaire matinal qui facilite la prise en charge des enfants en fin de journée. Et sans doute ce statut de femmes pionnières dans un métier masculin ayant réussi à faire leurs preuves, et ne vivant ou ne verbalisant que peu d'éventuelles discriminations de sexe. Il est vrai qu'on observe une égalité ou une quasi-égalité salariale, du moins au sein de la masse des facteurs des deux sexes qui ne connaissent pas de « promotion » comme « facteur de secteur », « facteur d'équipe », « facteur qualité » ou « encadrant ».⁸³ Les pratiques sexistes ordinaires sont quant à elles peu remémorées, ce qui laisse à penser que ces femmes ont mis en place un système défensif conduisant à les minorer ou à les ignorer. Parmi les factrices de cette génération des plus de 45 ans, celles qui sont entrées dans le métier à un âge plus tardif, au cours des années 1990 ou au tout début des années 2000, et alors que la féminisation du groupe était déjà bien engagée, ne s'écartent pas sensiblement de cette caractéristique de base : vivre une usure physique au travail qui ne remet pas en question l'intérêt du métier et du travail. Tout au plus témoignent-elles d'une nostalgie moins marquée pour un âge d'or du métier. D'autant plus qu'une expérience professionnelle antérieure de plusieurs années dans des emplois d'exécution au sein du secteur privé est susceptible de soutenir leur évaluation positive du métier de factrice. Enfin, l'inégale répartition du travail parental et domestique n'est jamais citée par ces femmes comme une source possible de discrimination au travail, ni d'une fatigue spécifique, en particulier en fin de carrière quelques-unes faisant même état d'un modèle de couple plutôt égalitaire.

9- Les jeunes facteurs de sexe masculin expriment un certain détachement à l'égard du métier. Autant les anciens s'accrochent à une conception du métier telle qu'ils l'ont connue et pratiquée, autant la plupart de ces plus jeunes prennent acte de cet éloignement et développent une relation plus neutre, détachée et/ou instrumentale à son endroit, allant parfois jusqu'à engager des projets concrets de le quitter, et de quitter la Poste par la même occasion. Car à la différence des femmes de la même classe d'âge, ils semblent rarement se projeter dans une mobilité interne au groupe vers les activités de l'Enseigne ou de la Banque Postale. La probabilité de l'élaboration de projets de changement d'employeur – ou d'installation comme indépendant – est sans doute liée à d'autres propriétés sociales que celles de l'intérêt au travail et de l'attachement au métier : la situation familiale, le niveau et le type de diplôme, l'expérience sociale valorisable sur le marché du travail, etc.

10- Les jeunes factrices semblent plus attachées au métier de facteur et, quand elles envisagent une reconversion professionnelle, les métiers du guichet et de la banque sont souvent cités. Cette catégorie se différencie d'abord au regard de la situation familiale. Chez

⁸³ Les femmes représentent toutefois un tiers des titulaires de ces fonctions, entièrement (pour les deux premières) ou encore très largement (pour la troisième) alimentées à partir du métier de facteur.

les mères de famille la force de la division traditionnelle du travail domestique tend à se traduire à la fois par la charge physique et mentale d'une « seconde journée » et par une motivation spécifique pour le régime horaire propre au métier. Comme leurs jeunes collègues masculins elles ont connu une précarité – sinon une « galère – entre la fin des études et la stabilisation à la Poste. Elles en apprécient d'autant plus le bénéfice d'un CDI. Celles qui formulent un projet de mobilité interne au groupe postal vers les activités féminisées de l'Enseigne ou de la Banque Postale avec le moins de réticences sont celles qui sont les plus diplômées et/ou qui commencent le plus à souffrir de la pénibilité du travail de distribution. Mais c'est rarement de gaieté de cœur. Elles ont découvert positivement ce métier et font parfois l'éloge de sa dimension relationnelle avec une force qu'on ne retrouve pas aussi nettement chez leurs collègues masculins. Chez les factrices sans charge familiale, outre l'ancienneté dans le métier et le niveau de diplôme, les modalités de réappropriation de la culture professionnelle – dont on a vu un exemple au travers de l'engagement syndical – sont susceptibles de jouer sur la construction de projets professionnels alternatifs, à l'intérieur comme à l'extérieur de la Poste.

Finalement la différence de genre dans le rapport au travail, au métier, et à l'avenir nous a semblé plus nette chez les facteurs-trices de moins de 45 ans. Outre les pistes d'interprétation déjà suggérées, on insistera sur la position différente et à bien des égards inégale des deux sexes sur le marché du travail pris dans son ensemble. Avec des niveaux de diplômes assez proches⁸⁴, la position objective du métier de facteur ou de factrice relativement à leur champ de possibles professionnel est plus favorable pour les secondes. On peut penser que cette donnée n'est pas sans implication sur l'évaluation subjective de leur situation et de leurs perspectives. Plus visible chez ces jeunes mis au pied du mur par le déclin programmé du métier cette hypothèse vaut sans doute aussi pour les plus ancien-ne-s.

⁸⁴ La fin du recrutement par concours, intervenue en 2001, semble avoir signé l'interruption du mouvement d'une élévation du niveau de diplôme au recrutement, portée particulièrement par les femmes et repéré par Marie Cartier (2002 ; 2003).

Bibliographie

- (d') Agostino A., Epiphane D., Jonas I., Séchaud F., et E. Sulzer, « Femmes dans les « métiers d'hommes » : entre contraintes et déni de légitimité », *Bref du Cereq*, n° 324, novembre 2014.
- Aïach P. (2010) , *Les inégalités sociales de santé. Ecrits*, Anthropos, coll. « Economica ».
- Baudelot C., Gollac M. (2003), *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Fayard.
- Bertaux- Wiames I. (1999), « Les rapports sociaux de sexe, un objet social manqué. A propos de la Poste », *Cahiers du Genre*, n° 26.
- Bertaux- Wiames I., Jeantet A., Linhart D. (1999), *Les Temps modernes de la Poste. Vie privée, travail public et réforme managériale*, Mission de la Recherche, groupe la Poste, 1999.
- Bourgeois D., Denis J.-M., Mauchamp N. (2001), *La Poste : une organisation en transition*, GIP-MIS.
- Bouffartigue P. (2009), « Attendre le CDI pour faire grève et se syndiquer ? Précaires et action collective à la Poste », in P. Bouffartigue et S. Bérout, *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?* La Dispute.
- Bouffartigue P., Pendariès J.-R et Bouteiller J. coll. (2010), „La perception des liens travail santé. Le rôle des normes de genre et de profession”, *Revue française de sociologie*, 51-2, 2010, p. 247-280. (Avec Jean-René Pendariès, et la collaboration de Jacques Bouteiller).
- Bouffartigue P., Bouteiller J. (2014), *Les RPS au regard du genre. Etude pour le compte de l'Anact à partir des enquête SIP et SUMER*, Rapport final, LEST.
- Buscatto M., Lorient M., Weller J.-M., (2008) *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics en contact avec les usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Érès.
- Chappert F., Parlier M., Margaux V. (2013), *Branche courrier de la Poste. L'absentéisme au regard du genre. Données statistiques selon le sexe en 2012. Rapport d'étude Courrier*, ANACT, décembre.
- Caroly S., (2009), « Les conditions de travail et la santé selon le genre et le sexe. Une approche ergonomique des troubles musculo-squelettiques » : [à c](#)
- Cartier M. (2002), *Des facteurs et leurs tournées. Une élite populaire dans la France de la deuxième moitié du XX ème siècle* , Thèse pour le doctorat de sociologie, EHESS.
- Cartier M. (2003), *Les facteurs et leur tournée*, La Découverte.
- Clot Y. (2008), *Travail et pouvoir d'agir*, PUF.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris : La Découverte.
- Cohidon C., Arnaudo B., Murcia M. (2009), « Mal-être et environnement psychosocial au travail : premiers résultats du programme *Samotrace*, volet entreprise, France », *BEH, Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire*, INVS, n° 9, juin, pp. 265-269.

- Cromer S., Lemaire D., (2007), « L'affrontement entre les sexes en milieu de travail non mixte », *Cahiers du Genre* n° 42, p. 61-78.
- Curie, J. (1996) Cf *Travail, personnalité, changements sociaux*, Octares.
- Dejours C., ([1980] 1993), *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard.
- Demaziere D., Mercier D. (2003), « La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité », *Sociologie du travail*, Vol. 45, p. 237-238
- Eme B., Misset S. (2005), *Travail et identités des jeunes facteurs*, Mission Recherche, Groupe la Poste, juin.
- Fortino S. (2002), *La mixité au travail*, la Dispute.
- Guignon N., (2008) « Risques professionnels : les femmes sont-elles à l'abri ? », *Femmes et hommes-Regards sur la parité*, Paris, Insee, pp. 51-63
- Kergoat D. (1988), « Le syllogisme de la constitution du sujet sexué féminin. Le cas des ouvrières spécialisées », *Cahiers de l'APRE*, n° 7, Iresco, Vol.1., p. 283-291.
- Kergoat D.(2012), *Se battre disent-elles*, la Dispute.
- Messing K. (2002), « La place des femmes dans les priorités de recherche sur la santé au travail au Québec », *Relations industrielles/Industrial Relations*, Vol. 57; n° 4.
- Messing K. (2009), « Santé des femmes au travail et égalité professionnelle : des objectifs conciliables ? », *Travailler*, n° 22.
- Maraschin J. (2012), « Poste stressante », *Santé et travail*, n° 79, juillet 2012.
- Salaün M. (2008), *Le métier de facteur à l'épreuve des réorganisations du travail à la Poste*, Thèse de doctorat en sociologie, Université Paris-Est.
- Samzun T. (2007), *La fin d'un patronage d'Etat. Consentement et conflit au travail. Le cas des facteurs de la Poste dans les Bouches-du-Rhône*, Thèse de doctorat en sociologie, Université de Provence.
- Rapport de la commission du grand dialogue de la Poste, présidée par Jean Kaspar*, septembre 2012.

Annexes

Annexes I- Données de l'enquête SUMER 2010 (Traitements LEST) (Personnel de l'activité courrier)

Tableau 1 – L'Insécurité d'emploi

		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr, non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
chgsit	% en train de vivre ou s'attend à vivre un changement indésirable dans la situation de travail	53,1	56,3	49,5	29,0	29,8	28,0	28,3	23,7	28,2	28,1	27,9	26,7
seceempl	% ma sécurité d'emploi est menacée	41,8	42,5	40,9	28,5	30,8	25,7	23,2	21,0	33,5	35,2	31,1	33,5

Tableau 2 - Le temps de travail

		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr, non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
TEMPORALITES DU TRAVAIL													
tpcont	% temps complet choisi	81,3	93,6	68,0	69,8	80,4	57,1	75,8	46,9	79,4	64,7	70,0	41,6
	temps partiel choisi	9,8	3,1	17,1	12,8	4,4	23,0	7,8	24,0	3,7	18,3	4,7	17,7
	temps complet contraint	3,4	1,8	5,1	9,9	12,2	7,1	10,1	6,3	15,1	9,4	18,8	9,9
	temps partiel contraint	5,5	1,6	9,8	7,5	3,1	12,9	6,2	22,8	1,8	7,6	6,6	30,8
	% temps partiel (total)	15,3	4,6	26,9	20,4	7,4	35,8	14,0	46,7	5,5	25,9	11,2	48,5
dh	% durée hebdo < 35h	55,2	45,8	65,8	47,8	37,5	60,2	46,9	71,6	41,8	61,6	50,3	73,0
	% durée hebdo 35 à 37 h	12,2	14,1	10,1	8,3	8,4	8,2	11,5	7,5	9,6	6,9	7,2	6,9
	% durée hebdo 37 à 39 h	21,0	24,8	16,6	15,5	17,3	13,3	12,8	9,2	21,5	13,9	20,6	8,1
	% durée hebdo 39 à 40 h	3,6	5,5	1,4	10,8	13,4	7,8	8,9	4,4	11,4	9,4	11,6	6,0
	% durée hebdo > 40h	8,1	9,8	6,0	17,6	23,4	10,5	20,0	7,4	15,7	8,2	10,3	5,9
ampli2	% amplitude journée > 9h	14,5	10,4	19,1	51,6	57,3	44,6	46,0	31,3	50,8	32,4	46,0	21,8
dim3	% > 18 dimanches et fériés / an	0,8	1,2	0,4	11,1	10,3	12,0	28,2	26,1	9,5	11,1	6,3	5,6
sam3	% > 18 samedis / an	78,4	81,1	75,2	25,0	21,9	28,7	52,4	56,3	20,5	20,7	16,3	22,6
nui3	% > 40 nuits / an	1,7	2,6	0,8	5,0	6,9	2,5	12,6	3,9	10,0	4,6	6,8	3,4
traveq1	% travail en équipe	7,4	9,1	5,5	16,2	17,3	14,8	28,9	22,5	23,0	29,2	22,9	26,9
trasoir3	% 30 soirs dans l'année	3,8	6,3	1,0	14,0	16,1	11,5	28,8	18,3	16,0	14,0	12,1	13,8
HORVAR 1	% horaires journaliers identiques	85,8	86,8	84,6	77,0	77,6	76,4	64,4	62,0	79,0	79,7	83,1	84,1
PERIOD2	% deux périodes de travail ou plus / jour	10,4	4,6	16,9	10,2	8,6	12,0	14,6	19,8	9,6	15,1	5,6	20,1
PREJOUR1	% connaissance des horaires de travail du lendemain	99,2	99,2	99,2	94,7	92,5	97,3	96,2	98,4	91,7	96,2	94,2	95,8
PREMOIS1	% connaissance des horaires de travail dans le mois à venir	84,6	87,2	81,7	78,2	76,0	80,8	71,3	68,9	75,2	77,7	76,1	80,7
PRESEM1	% connaissance des horaires de travail de la semaine prochaine	96,9	95,9	98,0	89,7	86,9	93,0	89,4	91,1	85,1	90,2	87,4	90,5
PRETRIM1	% connaissance des horaires de travail dans les 3 mois à venir	74,9	79,2	70,1	68,2	67,2	69,3	57,9	50,6	67,3	66,9	66,3	71,3
depass1	% travail supérieur à l'horaire prévu (souvent, toujours)	15,9	17,5	14,0	17,8	20,0	15,0	11,3	7,2	8,4	8,9	7,1	4,6
REPOS48-1	% repos d'au moins 48 h consécutives au cours d'1 semaine	27,6	21,9	34,2	85,3	87,5	82,6	73,2	66,8	89,1	83,0	87,7	79,9
syntt2	% 3 à 6 contraintes temporelles	26,8	26,4	27,2	21,9	22,9	20,6	26,7	27,8	19,5	22,3	21,8	23,8
syntt3	% > 6 contraintes temporelles	5,0	6,2	3,6	27,2	32,1	21,3	47,8	34,0	30,3	22,0	22,9	15,6

Tableau 3 - Les contraintes physiques (perçues) et organisationnelles

<i>EXPOSITIONS RISQUES "PHYSIQUES</i>		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr. Qualifiés		Ouvr. non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
sono	% exposés à au moins 1 nuisance sonore >20 heures	3,8	5,4	2,1	10,6	13,4	7,1	9,3	7,7	22,4	16,7	23,7	17,1
THERM1	% exposés à nuisances thermiques	43,8	51,6	34,9	20,1	30,0	8,2	36,0	11,3	41,9	28,5	50,4	19,3
thermo	% exposés à au moins 1 nuisance thermique >20 heures	16,9	20,9	12,4	7,0	11,3	1,9	11,9	2,3	15,5	10,2	26,3	6,7
AIR1	% travail en air et espace contrôlé	9,4	9,0	9,8	17,8	17,1	18,6	16,7	13,8	11,7	19,1	6,5	12,2
aero	% exposés à au moins 1 exposition au travail en air et espace contrôlées > 20 h.	4,4	2,7	6,4	9,9	9,0	11,0	8,5	8,3	5,6	9,9	3,2	5,8
CVIS1	% situations avec contraintes visuelles	58,9	54,1	64,3	60,1	56,5	64,4	41,3	28,7	39,8	52,8	21,0	26,4
viso	% exposés à au moins une exposition à contrainte visuelle > 20heures	23,1	21,0	25,6	26,0	22,9	29,7	11,7	8,4	13,5	21,8	6,6	12,1
repeto	% répétition d'1 même geste ou d'1 série de gestes à une cadence élevée > 20heures	7,1	7,0	7,3	8,3	7,5	9,2	5,7	10,6	9,9	17,3	16,9	29,1
LOURD1	% exposés à manutention de charges	70,1	79,6	59,3	37,0	43,9	28,7	43,7	52,8	67,0	47,7	72,2	47,3
manut20	% manutention de charges lourdes > 20 h.	9,7	12,4	6,5	5,7	7,0	4,1	7,0	9,0	10,7	7,8	17,7	10,2
manut10	% manutention de charges lourdes > 10 h.	21,9	28,5	14,5	10,1	12,3	7,4	12,2	16,0	19,5	14,9	27,0	14,6
CPOS1	% exposés à contraintes posturales et articulaires	92,5	91,6	93,6	74,5	75,0	73,8	83,4	91,6	88,2	86,0	95,0	95,7
posto	% au moins une autre contrainte posturale > 10heures	23,6	20,7	26,9	25,8	24,1	27,7	15,9	21,1	26,7	26,5	25,5	25,4
debou	% position debout ou piétinement > 20 h.	6,1	7,6	4,4	22,4	24,5	19,8	30,4	40,7	37,0	33,4	45,5	36,5
deplacp10	% déplacement à pieds dans le travail > 10h	18,6	24,0	12,3	19,5	23,0	15,2	29,5	29,4	31,7	20,2	39,7	30,4
deplacp20	% déplacement à pieds dans le travail > 20h	8,2	11,4	4,6	13,4	16,0	10,2	21,4	20,1	22,9	15,5	27,2	20,2
COND1	% exposés à la conduite	44,8	50,5	38,4	32,8	47,5	15,1	37,7	13,4	61,8	23,8	45,7	11,3
conducto	% conduite > 20heures	14,3	16,6	11,6	4,7	7,9	0,8	7,4	0,7	15,2	4,8	6,2	0,9
expophy3	% >3 expositions ambiance et contraintes physiques	46,4	52,0	40,0	27,6	37,6	15,4	34,2	25,0	58,4	31,9	58,5	19,0

CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ORGANISATION		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr. Qualifiés		Ouvr.non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
polval2	% travail avec polyvalence	58,7	54,5	63,6	43,4	44,1	42,7	51,4	43,1	48,3	56,1	53,9	46,1
cadenc2	% rythme de travail imposé par la cadence automatique d'une machine	11,4	15,0	7,1	4,5	5,5	3,3	2,1	2,0	9,0	16,1	14,5	22,4
deplac2	% Rythme de travail imposé par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce	8,8	10,4	6,9	4,1	5,0	3,1	2,1	2,2	8,0	12,7	12,8	21,1
RWTEC1	% Rythme de travail imposé par d'autres contraintes techniques	18,0	22,8	12,3	14,7	19,2	9,3	13,2	9,4	27,5	24,1	23,7	15,9
RWCOLEG1	% Rythme de travail imposé par la dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues	39,1	45,2	31,9	27,4	28,9	25,6	24,4	23,1	31,0	33,0	33,2	26,8
RWNORMH1	% Rythme de travail imposé par des normes de production, ou des délais, à respecter en 1h au plus :	28,5	33,7	22,5	20,4	21,8	18,7	18,0	22,3	29,6	31,2	26,3	35,1
RWNORMJ1	% Rythme de travail imposé par des normes de production, ou des délais à respecter en une journée au plus	62,4	67,8	56,2	39,9	43,7	35,3	25,9	30,5	55,5	57,7	52,2	53,5
RWDEM1	% Rythme de travail imposé par une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate (public, clients, donneurs d'ordre)	53,6	46,2	62,2	57,0	55,6	58,7	66,3	57,1	46,4	43,8	32,6	27,1
survh2	% Rythme de travail imposé par des contrôles ou surveillances quotidiens voire permanents de la hiérarchie	31,2	38,2	23,3	26,2	27,3	24,8	35,3	28,5	31,8	31,0	33,9	33,7
infor2	% Rythme de travail imposé par un contrôle ou un suivi informatisé:	45,4	48,3	42,0	29,6	31,1	27,9	27,7	20,3	30,6	30,0	19,6	22,7
ritme3	% >5 contraintes de rythme de travail	36,5	40,6	31,9	30,2	31,3	28,7	25,6	24,2	33,2	33,8	31,9	33,0
INTERUPT1	% Possibilité d'interrompre momentanément son travail quand on le souhaite	87,3	92,3	81,5	84,2	86,7	81,3	76,4	67,1	83,1	79,5	83,1	78,2
depwt2	% Obligation de se dépêcher pour faire son travail (toujours/ souvent)	41,9	41,9	41,8	37,0	34,9	39,5	33,8	40,2	30,6	38,9	30,2	42,9
debor2	% Obligation fréquente d'interrompre une tâche pour une autre non prévue	29,8	25,4	34,7	56,6	54,5	59,3	52,8	49,7	43,3	37,8	38,8	27,2
VARDEL2	% pas de possibilité de faire varier les délais	58,1	63,5	51,5	35,5	34,1	37,3	31,8	34,7	39,4	47,8	42,9	54,2
panne1	% en cas d'incident : % la plupart du temps, vous réglez personnellement l'incident	52,7	52,4	53,0	58,1	62,1	53,2	57,9	43,2	56,2	48,1	42,9	41,6
chgord2	% pas de Possibilité de changer l'ordre des tâches	46,1	50,9	40,6	12,8	13,4	12,0	16,8	17,8	19,1	27,5	25,9	33,1
object2	% Devoir atteindre des objectifs chiffrés, précis	55,0	52,2	58,2	34,3	36,8	31,2	24,7	24,5	29,1	32,3	26,9	28,8
riscal2	% Une erreur au travail peut ou pourrait-elle entraîner : des conséquences grave pour la qualité du produit ou du service	67,4	64,8	70,4	66,9	73,9	58,6	63,7	53,0	80,5	71,4	66,7	49,9
risqerr2	% Une erreur au travail peut ou pourrait-elle entraîner : des coûts financiers importants pour l'entreprise	55,2	56,0	54,2	55,8	67,5	41,6	47,2	29,2	75,8	58,2	64,3	40,6
risqacc2	% Une erreur au travail peut ou pourrait-elle entraîner : des conséquences dangereuses pour votre sécurité et celle d'autres personnes :	37,4	40,3	34,2	39,7	49,6	27,8	57,1	42,1	66,9	37,1	54,1	22,5
risqsanc2	% Une erreur au travail peut ou pourrait-elle entraîner : des sanctions à votre égard (diminution importante de votre rémunération, changement de poste, risque pour votre emploi,...)	63,8	65,9	61,3	49,1	53,1	44,3	58,1	49,0	56,0	41,5	46,4	38,9
proced2	% Suivre des procédures de qualité strictes (certification ISO, accréditation, EAQF,...)	57,0	57,7	56,3	47,0	52,1	40,7	38,0	37,7	58,8	56,0	45,3	41,1
entind2	% Avoir au moins un entretien individuel d'évaluation par an	95,7	98,7	92,4	56,6	55,8	57,7	59,0	49,6	41,4	46,3	30,1	26,5
discuc	En cas de difficulté pour faire correctement son travail, de conflit sur la façon de travailler : % pas de possibilité d'en discuter avec les collègues	6,8	5,6	8,2	6,1	5,2	7,2	5,7	7,6	5,4	6,0	6,0	10,1
discup	En cas de difficulté pour faire correctement son travail, de conflit sur la façon de travailler : % pas de possibilité d'en discuter avec la hiérarchie	9,0	12,6	4,9	4,7	3,9	5,6	4,2	6,6	4,7	7,7	4,1	9,9
clair	% pas d'informations claires et suffisantes	22,5	21,9	23,2	15,0	14,9	15,2	13,4	11,7	13,6	12,6	11,5	10,1
ncol	% pas un nombre d'collègues ou de collaborateurs suffisant	22,9	20,5	25,6	18,9	17,8	20,2	21,3	24,3	15,2	15,5	12,5	9,5
coop	% pas de possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)	8,8	12,2	4,8	6,6	5,0	8,5	6,8	11,0	5,8	9,6	6,5	21,7
moyens	% pas de moyens matériels adaptés et suffisants	23,4	25,0	21,6	16,9	16,7	17,2	23,9	21,3	17,4	22,4	17,5	19,9
forma	% pas de formation suffisante et adaptée	22,9	14,3	32,7	16,3	14,9	18,0	20,0	19,2	13,2	13,9	17,3	17,2
encad	% ayant un ou plusieurs salariés sous ses ordres	3,4	3,6	3,1	24,5	30,7	17,0	19,9	8,8	23,6	14,3	13,1	5,9

Tableau 4 - L'exposition aux risques psychosociaux

LES INDICATEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr,non Qual,	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
tendud	% jobstrain (DP>21 et LD<=70)	40,6	48,3	31,7	27,3	24,4	30,9	29,4	32,0	25,0	33,2	30,2	36,7
jobstraind	% isostrain (DP>21 et LD<=70 et SC <24)	29,3	32,2	26,0	17,3	15,9	18,9	19,2	19,1	16,7	22,4	19,1	26,6
chgsit	% en train de vivre ou s'attend à vivre un changement indésirable dans la situation de travail	53,1	56,3	49,5	29,0	29,8	28,0	28,3	23,7	28,2	28,1	27,9	26,7
secempl	% ma sécurité d'emploi est menacée	41,8	42,5	40,9	28,5	30,8	25,7	23,2	21,0	33,5	35,2	31,1	33,5
mecsal	vu tous mes efforts mon salaire est satisfaisant : % pas d'accord	70,1	79,4	59,7	64,7	64,6	64,8	71,0	66,4	66,9	67,5	61,7	62,3
recompsinv	score de récompense/rétribution (Siegrist) (moyenne)	19,5	19,2	19,9	20,3	20,4	20,3	20,3	20,5	20,4	20,3	20,5	20,3
recompa	% récompense faible : score de récompense/rétribution (Siegrist)<=21	68,4	75,2	60,6	57,8	55,9	60,1	59,7	59,1	57,6	60,6	55,2	67,2
sigrist	% rapport contribution rétribution faible : score récompense <= 21 et DP>21	42,4	48,1	36,2	34,9	34,0	36,1	31,0	30,5	31,5	34,1	28,4	34,0
cata	% isostrain et faible récompense LD<=70 DP>21 SC<24 RECOMP<=21	26,6	29,8	23,3	14,3	13,3	15,6	16,0	15,6	14,0	21,2	15,4	22,7

Tableau 5 - Le jugement des médecins du travail

JUGEMENT DU MEDECIN DU TRAVAIL		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr,non Qual,	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
qualorga	% mauvaise/très mauvaise qualité du poste du point de vue de l'organisation du travail	28,5	25,9	31,4	20,7	20,0	21,6	23,4	24,0	20,2	23,8	22,9	25,5
qualphys	% mauvaise/très mauvaise qualité du poste du point de vue de la prévention des expositions à des contraintes physiques	35,0	27,0	44,1	27,4	28,3	26,3	32,7	39,7	36,1	36,7	45,9	46,8
vismed	% Rythme de visite médicale a priori du salarié >= 2 ans	90,8	88,7	93,2	62,1	54,9	70,7	53,0	64,0	40,4	53,3	40,7	64,3
survm	% salariés en surveillance médicale renforcée	8,4	10,4	6,1	35,7	41,8	28,3	42,1	34,1	57,1	45,5	52,8	29,9

Tableau 6 - Le vécu de la santé au travail

AUTOEVALUATION DE LA SANTE ET DU LIEN TRAVAIL/SANTE		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr,non Qual,	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
infla	% considérant " mon travail est plutôt mauvais pour ma santé"	35,2	40,3	29,3	26,8	30,4	22,5	27,8	23,2	34,6	26,1	35,3	27,0
info	% considérant " mon travail est plutôt bon pour ma santé "	17,0	15,0	19,2	18,7	17,1	20,7	17,1	17,6	14,4	14,4	16,3	13,4
influ	% considérant " Non, mon travail n'influence pas ma santé "	47,8	44,6	51,5	54,5	52,5	56,8	55,2	59,2	51,0	59,6	48,4	59,6
ae7	% considérant son état de santé général : moyen, mauvais, très mauvais	21,1	17,2	25,6	17,9	16,1	20,0	15,3	21,7	17,5	23,6	17,8	29,6
JUGEMENT SUR LE TRAVAIL													
satistra	% pas ou pas du tout satisfaits de leur travail dans l'ensemble	19,6	30,0	7,8	11,9	11,6	12,4	14,4	12,1	10,6	10,0	11,1	13,9

Tableau 7 - Les indicateurs de santé mentale

LA SANTE MENTALE		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr, non Qual.	
HAD ANXIETE		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
anxi2b	score HAD anxiété (moyenne)	7,6	7,1	8,3	7,5	7,0	8,0	6,6	8,0	7,1	8,3	7,0	8,4
scanxi2b	% score HAD "anxiété" > 10	26,7	21,5	32,6	18,9	15,3	23,3	13,5	22,9	14,8	27,9	15,9	28,4
HAD DEPRESSION													
depresb	score HAD dépression	5,1	5,3	4,9	4,3	4,4	4,2	4,5	4,2	4,6	4,6	4,8	5,1
sdepress2b	% score HAD "dépression" > 8	15,7	18,4	12,6	10,7	11,1	10,3	11,4	10,6	12,0	12,2	15,0	14,8
HAD TOTAL													
hadtotb	score HAD total (moyenne)	12,8	12,4	13,2	11,8	11,4	12,2	11,0	12,2	11,7	12,8	11,8	13,4
stothad2b	% score HAD total > 17	23,2	23,4	22,9	16,4	14,7	18,5	13,4	18,7	15,1	20,0	16,7	23,7

Tableau 8 - Le vécu de situations difficiles/dangereuses

VECU DE SITUATIONS DIFFICILES / DANGEREUSES		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr, Qualifiés		Ouvr, non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
vesd	% a vécu au moins 1 situation difficile, actuellement ou dans le passé	40,8	41,3	40,2	40,4	40,1	40,7	47,1	40,1	40,1	42,1	40,8	38,6
vesda	% vit au moins 1 situation difficile, actuellement	23,4	26,2	20,3	22,3	22,2	22,5	26,9	22,7	21,4	22,8	22,5	24,1
degra	% a vécu ou vit au moins une situation dégradante : on laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e) OU/ET on vous dit des choses obscènes ou dégradantes OU/ET on vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	7,3	4,4	10,6	7,2	6,6	7,9	9,3	8,5	7,2	10,5	10,2	9,3
denirec	% a vécu ou vit au moins une situation de dénigrement : on critique injustement votre travail OU/ET on vous charge de tâches inutiles ou dégradantes OU/ET on sabote votre travail, on vous empêche de travailler correctement	26,8	27,6	25,9	29,1	29,7	28,3	37,7	26,6	28,4	30,8	29,9	26,4
mepri	% a vécu ou vit au moins une situation de mépris : on vous ignore, on fait comme si vous n'étiez pas là OU/ET on vous empêche de vous exprimer OU/ET on vous ridiculise en public	39,3	40,4	38,0	37,2	36,5	38,0	42,3	37,2	36,0	39,7	37,1	35,6
agvp	% au moins 1 agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois	27,3	22,3	33,0	15,5	13,2	18,3	30,0	18,0	8,4	9,5	6,1	5,2
agpsp	% au moins 1 agression physique/sexuelle de la part du public au cours des 12 derniers mois	0,8	0,9	0,7	1,7	1,7	1,8	6,8	2,3	0,9	0,4	1,0	0,9
agvcs	% au moins 1 agression verbale de la part collègue et supérieurs au cours des 12 derniers mois	28,1	23,2	33,7	17,3	14,9	20,1	36,9	20,2	9,2	9,9	7,1	6,0
agpscs	% au moins 1 agression physique/sexuelle de la part collègues et supérieurs au cours des 12 derniers mois	0,3	0,0	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3	0,4	0,7	0,3	0,6	0,3
agresynt	indicateur synthétique dc'agression : % au moins 1 agression (verbale/physique/sexuelle émanant de public/collègues/hiérarchie) au cours des 12 derniers mois	32,6	26,9	39,1	22,6	20,0	25,9	35,5	23,4	15,2	18,6	12,0	10,4

Tableau 9 - Les indicateurs d'absentéisme

MALADIE ET ACCIDENTS DU TRAVAIL		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr. Qualifiés		Ouvr. non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
AQ64-3	%au moins 3 arrêts maladie (hors AT et maternité) au cours des 12 derniers mois	6,1	6,8	5,3	3,2	2,7	3,8	2,5	4,6	2,8	3,9	4,5	4,3
AQ64-23	% au moins 2 arrêts maladie (hors AT et maternité) au cours des 12 derniers mois	16,7	18,2	15,0	10,4	8,9	12,2	9,9	13,6	9,2	13,0	13,1	11,5
AQ65A	N jours arrêts maladie (pour ceux qui en ont déclaré) (moyenne)	16,9	12,3	22,3	5,4	5,1	16,4	18,0	16,6	19,5	17,3	19,1	24,3
	N jours arrêts maladie par répondant (moyenne)	6,9	5,2	8,7	5,4	5,1	5,8	6,0	6,1	6,1	6,6	6,5	8,3
AQ66-1	au moins 1 AT au cours des 12 derniers mois	13,5	12,9	14,1	8,3	10,1	6,1	13,2	9,3	15,3	11,7	15,3	9,6
AQ66-23	au moins 2 AT au cours des 12 derniers mois	2,3	3,9	0,4	1,3	1,7	0,8	2,4	1,6	2,3	1,3	3,1	1,4
AQ67A	N jours arrêts AT (pour ceux qui en ont déclaré) (moyenne)	28,2	8,4	53,8	19,8	21,5	16,2	16,4	16,6	29,3	14,2	18,8	17,3
	N jours arrêts AT par répondant (moyenne)	2,5	0,8	4,5	1,5	1,9	0,9	1,9	1,4	4,0	1,4	2,7	1,4
nam15	% parmi les salariés ayant eu au moins 1 arrêt maladie de ceux dont la durée d'AT (cumulée sur l'année si plusieurs AT) a duré plus de 15 jours	18,2	12,8	24,8	20,4	20,7	20,0	20,7	21,1	21,8	22,1	21,8	26,3
njarret	N jours arrêt total (pour ceux qui en ont déclaré) (moyenne)	19,8	12,1	29,2	17,9	19,1	16,5	19,2	16,8	23,7	17,9	20,5	23,1
	N jours arrêt total par répondant (moyenne)	9,0	5,7	12,5	6,7	6,9	6,5	7,8	7,1	9,7	7,8	8,9	9,3
arret	% ayant eu au moins 2 arrêts (maladie OU/ET AT) dans l'année	9,2	11,6	6,6	4,6	4,4	4,9	5,1	6,4	5,5	6,2	7,7	5,7
jarret3	% au moins 3 jours d'arrêt (maladie OU/ET AT) dans l'année	59,8	64,6	51,9	46,8	44,6	50,7	54,8	56,0	54,0	63,3	56,8	63,0
jarret4	% aucun jour d'arrêt (maladie OU/ET AT) dans l'année	24,5	14,8	40,7	36,3	40,2	29,5	31,3	25,8	33,4	12,8	33,6	21,9
jarret20	% plus de 20 jours d'arrêt (maladie OU/ET AT) dans l'année	16,0	4,7	34,9	15,9	15,7	16,3	19,6	19,2	19,7	19,9	23,7	31,9
malcro	% ayant actuellement une ou plusieurs maladies chroniques	12,0	9,0	15,5	14,0	13,2	14,9	12,3	15,4	12,5	15,1	11,7	15,7
limit	% limité(e)s depuis au moins 6 mois à cause d'un problème de santé dans les activités que les gens font habituellement	8,0	9,0	6,9	7,2	7,3	7,1	7,6	8,4	8,3	9,1	7,9	9,8
AQ68	% au cours des 12 derniers mois, il est arrivé au salarié d'interrompre ou de refuser une tâche pour préserver sa santé ou sa sécurité	9,5	14,0	4,3	10,8	11,7	9,8	13,9	11,6	14,6	10,6	14,4	12,8
AQ69	lorsqu'il est arrivé au salarié d'interrompre ou de refuser une tâche pour préserver sa santé ou sa sécurité % où d'autres collègues ont fait la même chose en même temps que lui	13,0	18,4	4,5	10,4	12,0	8,4	12,9	8,8	14,1	10,5	14,0	10,2

Tableau 10 - L'insatisfaction au travail

			% insatisfaits dans la catégorie	Répartition des insatisfaits
hommes	<=45	salarié	27,7	39,8
hommes	<=45	fonct	29,5	15,7
hommes	>45	salarié	16,2	2,6
hommes	>45	fonct	32,8	13,3
femmes	<=45	salarié	6,7	10,3
femmes	<=45	fonct	11,9	3,3
femmes	>45	salarié	4,9	4,0
femmes	>45	fonct	10,4	11,1
				100

Tableau 11 - L'insécurité d'emploi

			% "insécures" dans la catégorie	Répartition des "insécures"
hommes	<=45	salarié	57,4	25,85
hommes	<=45	fonct	13,5	2,25
hommes	>45	salarié	67,9	3,39
hommes	>45	fonct	37,2	21,97
femmes	<=45	salarié	44,8	21,19
femmes	<=45	fonct	50,5	4,15
femmes	>45	salarié	26,8	6,84
femmes	>45	fonct	44,0	14,34
				100

Tableau 12 - Etre dans le secteur "tendu" de Karasek ("toutes choses par ailleurs")

Logit A	tendudn : être dans le secteur tendu					
	Facteurs/factrices					
	H + F		Hommes		Femmes	
femme	0,8	0.3472	-	-	-	-
fonctionnaire	1,0	0.9314	1,2	0.6628	0,9	0.7490
>10 ans ancienneté	0,9	0.5217	0,9	0.7791	0,8	0.5246
> 40 ans	0,5	0.0210	0,4	0.0271	0,7	0.2808
temps partiel	1,7	0.1601	1,1	0.8784	2,0	0.1282
soutien faible	1,6	0.0481	1,4	0.2725	1,7	0.1945
pas repos 48h consécutives	1,6	0.0716	1,8	0.1225	1,3	0.4664
piétinement debout >20h	1,6	0.1671	2,2	0.0917	1,1	0.8475
déplacement à pieds >20h	0,4	0.0132	0,3	0.0101	0,7	0.5512
Rythme de travail imposé par des contrôles ou surveillances quotidiens voire permanents de la hiérarchie	1,3	0.2473	1,2	0.4980	1,5	0.2735
se dépêcher toujours/souvent	2,5	<.0001	2,4	0.0047	2,8	0.0026
pas de possibilités de faire varier les délais	1,8	0.0116	2,3	0.0093	1,5	0.2921
erreur et risque de sanction	1,6	0.0435	1,7	0.0696	1,4	0.3605
En cas de difficulté pour faire correctement son travail, de conflit sur la façon de travailler : ne peut pas en discuter avec la hiérarchie	2,8	0.0368	2,7	0.1335	3,4	0.1127
(est) en train de vivre ou (s)'attends à vivre un changement indésirable dans la situation de travail	1,5	0.0684	2,0	0.0239	1,1	0.7161
perspective promotion faibles	1,7	0.0547	2,8	0.0108	1,2	0.6748
Ma sécurité d'emploi est menacée	1,8	0.0082	1,9	0.0273	1,5	0.1880
salaires insatisfaisants	1,3	0.3582	1,0	0.9284	1,8	0.1857
vit au moins une situation difficile ou dangereuse	1,2	0.5043	1,1	0.6927	1,2	0.6272

Logit B	tendudn : être dans le secteur tendu					
	H + F		Hommes		Femmes	
femme	0,9	0.5387	-	-	-	-
fonctionnaire	1,1	0.6358	1,2	0.6480	1,0	0.9360
>10 ans ancienneté	1,0	0.9478	1,1	0.7552	0,9	0.7254
> 40 ans	0,5	0.0122	0,4	0.0194	0,6	0.1300
temps partiel	1,5	0.2706	0,6	0.4178	2,2	0.0714
soutien faible	1,8	0.0126	1,6	0.1262	2,1	0.0577
récompense faible	1,3	0.3053	1,5	0.3264	1,5	0.3848
(est) en train de vivre ou (s)'attend à vivre un changement indésirable dans la situation de travail	1,3	0.2044	1,6	0.1290	1,1	0.8792
Ma sécurité d'emploi est menacée	1,6	0.0165	1,9	0.0248	1,3	0.4130
perspectives de promotion faibles	1,2	0.4049	1,7	0.1298	1,0	0.8933
salaire insatisfaisant	1,4	0.2823	1,0	0.9234	1,6	0.2866
vit au moins une situation difficile ou dangereuse	1,3	0.1923	1,7	0.0974	1,2	0.7015
>2 arrêts Mal+AT	1,2	0.5344	1,1	0.8909	1,2	0.7433
>15 j arrêt Mal+AT	0,9	0.8696	0,5	0.4738	1,5	0.5462
auto-évaluation négative de sa santé	1,1	0.7052	0,7	0.4054	1,7	0.1751
maladie chronique	1,1	0.6566	2,9	0.0309	0,5	0.1794
limitation d'activité	1,1	0.6910	0,9	0.8763	1,9	0.2583
surveillance médicale renforcée	1,3	0.3283	0,8	0.6464	3,0	0.0728
pas satisfait travail	2,5	0.0015	2,2	0.0365	3,3	0.0168

Tableau 13 - La santé mentale

LA SANTE MENTALE		Facteurs/trices			Tous salariés			Empl/Services		Ouvr. Qualifiés		Ouvr. non Qual.	
		H&F	H	F	H&F	H	F	H	F	H	F	H	F
anxi2b	score HAD anxiété (moyenne)	7,6	7,1	8,3	7,5	7,0	8,0	6,6	8,0	7,1	8,3	7,0	8,4
scanxi2b	% score HAD "anxiété" >10	26,7	21,5	32,6	18,9	15,3	23,3	13,5	22,9	14,8	27,9	15,9	28,4
depressb	score HAD dépression (moyenne)	5,1	5,3	4,9	4,3	4,4	4,2	4,5	4,2	4,6	4,6	4,8	5,1
sdepress2b	% score HAD "dépression" > 8	15,7	18,4	12,6	10,7	11,1	10,3	11,4	10,6	12,0	12,2	15,0	14,8
hadtotb	score HAD total (moyenne)	12,8	12,4	13,2	11,8	11,4	12,2	11,0	12,2	11,7	12,8	11,8	13,4
stothad2b	% score HAD total > 17	23,2	23,4	22,9	16,4	14,7	18,5	13,4	18,7	15,1	20,0	16,7	23,7

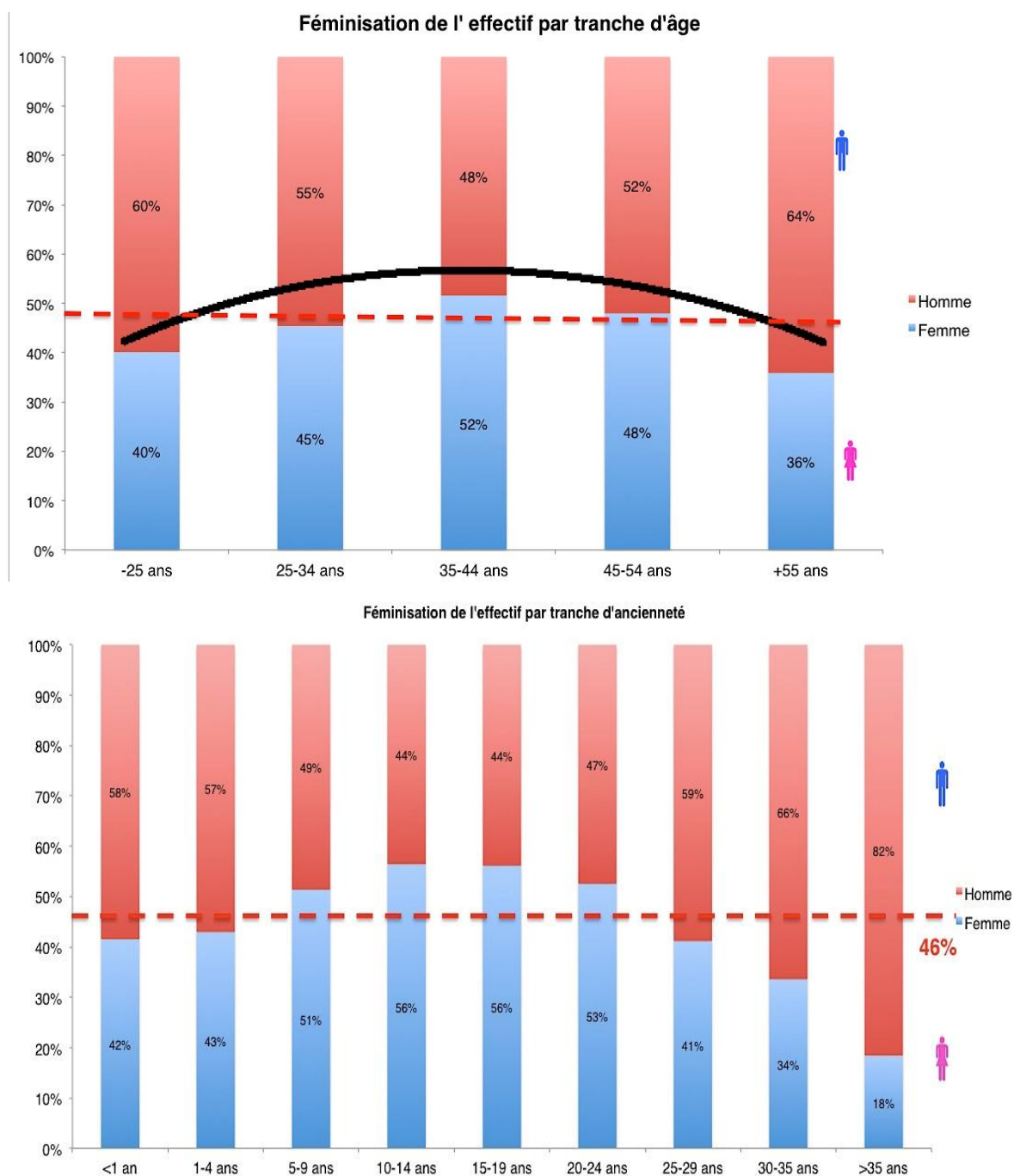
Tableau 14 - Avoir une santé mentale dégradée

Logit A	HAD total fort	
femme	5,3	<,0001
fonctionnaire	2,3	0,0583
>10 ans ancienneté	1,2	0,6891
> 40 ans	1	0,9067
temps partiel	0,7	0,5493
horaires journaliers variables	1,1	0,8165
2 périodes de tr dans la journée	1,6	0,4216
non connaissance horaires lendemain	3,5	0,0012
horaires sup à l'horaire prévu	1	0,9704
pas repos 48h consécutives	0,4	0,0775
nuisance thermique	2,2	0,1642
nuisance visuelle	0,6	0,4333
manutention de charges >10h	1,1	0,9061
piétinement debout >20h	0,8	0,6848
déplacement à pieds >20h	3,1	0,099
conduite >20h	0,4	0,1844
normes de production délais journaliers	0,8	0,7125
rythme de travail imposé par une demande extérieure	0,8	0,4751
Rythme de travail imposé par des contrôles ou surveillances quotidiens voire permanents de la hiérarchie	1,5	0,251
se dépêcher toujours/souvent	1,8	0,1492
pas de possibilités de faire varier les délais	1,5	0,2752
erreur et risque pour la qualité	1,1	0,9069
erreur et risque pour la sécurité	1,3	0,5231
erreur et risque de sanction	2,3	0,0424
En cas de difficulté pour faire correctement son travail, de conflit sur la façon de travailler : ne peut pas en discuter avec la hiérarchie	0,6	0,3706
pas d'informations claires et suffisantes	2	0,1036
pas de collègues en nombre suffisant	0,4	0,038
pas de moyens suffisants	1,9	0,1178
jugement négatif du MdT conditions de travail	1,6	0,1881
tensions public en permanence / régulièrement	0,4	0,1568
tendus	0,4	0,3146
isostrain	1,4	0,7674
charge forte	2,6	0,284
latitude faible	1,9	0,3792
soutien faible	0,3	0,0066
(est) en train de vivre ou (s)'attends à vivre un changement indésirable dans la situation de travail	1,2	0,6977
perspective promotion faibles	0,8	0,7521
Ma sécurité d'emploi est menacée	3,2	0,0021
perspectives de promotion faibles	2,2	0,1119
salaire insatisfaisant	0,8	0,5789

faibles compensation de l'effort	1,2	0,7702
cata	1,2	0,8569
vit au moins une situation difficile ou dangereuse	4,4	<.0001
>2 agressions de la part du public	0,0	0,9825
>2 arrêts Mal+AT	1,8	0,2431
>15 j arrêt Mal+AT	0,9	0,8683
auto-évaluation négative de sa santé	9,1	<.0001
maladie chronique	0,6	0,3639
limitation d'activité	2	0,1606
pas satisfait travail	3,3	0,0056
surveillance médicale renforcée	3,1	0,0621

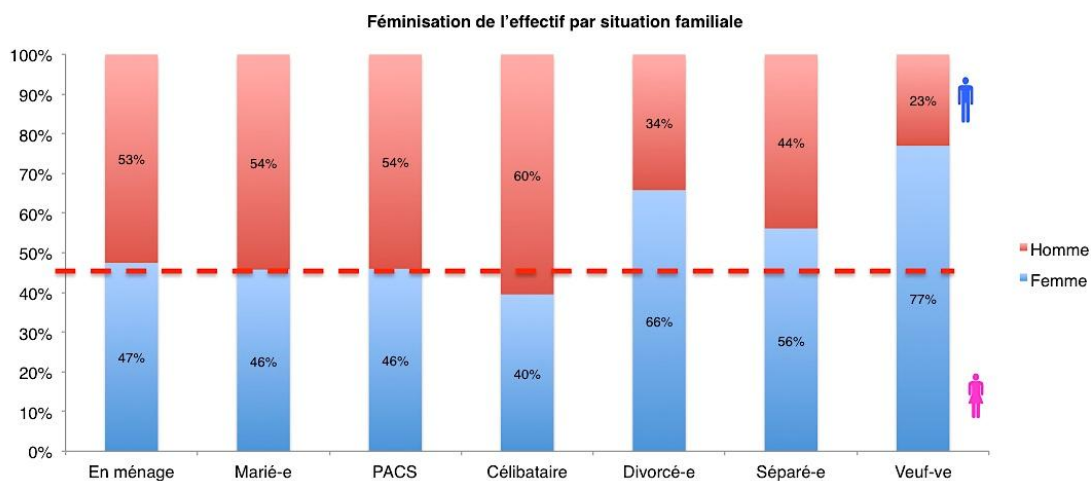
	stothad2b17n : score Had tot >17					
Logit B	H + F		Hommes		Femmes	
femme	2,92	<.0001	-	-	-	-
fonctionnaire	1,21	0.5023	1,36	0.5216	1,04	0.9280
>10 ans ancienneté	1,05	0.8597	0,78	0.5283	1,49	0.2916
> 40 ans	1,39	0.2692	1,44	0.4344	1,27	0.5599
temps partiel	0,89	0.7821	0,66	0.6399	0,82	0.6862
tendus	1,43	0.1550	1,05	0.9065	1,97	0.0594
soutien faible	0,71	0.2279	0,58	0.1962	0,98	0.9526
reconnaissance faible	1,17	0.6619	0,63	0.3765	2,31	0.1210
non connaissance horaires lendemain	6,84	0.0113	1,98	0.5749	>999,	0.9848
pas repos 48h consécutives	0,94	0.8270	0,82	0.6432	0,97	0.9367
nuisance thermique	1,25	0.5071	1	0.9930	1,33	0.5677
déplacement à pieds >20h	1,44	0.3576	1,02	0.9790	2,73	0.1028
(est) en train de vivre ou (s)'attends à vivre un changement indésirable dans la situation de travail	1,27	0.3746	1,76	0.2041	1,03	0.9288
Ma sécurité d'emploi est menacée	2,08	0.0034	1,71	0.1609	2,68	0.0057
²	1,35	0.3266	2,49	0.0936	0,91	0.8075
salaire insatisfaisant	1,09	0.8079	0,89	0.8416	0,79	0.6365
vit au moins une situation difficile ou dangereuse	2,52	0.0002	2,53	0.0109	2,61	0.0090
pas satisfait travail	3,38	<.0001	3,49	0.0019	3,16	0.0150

Annexes II- Données sociodémographiques (Personnel de l'activité courrier)

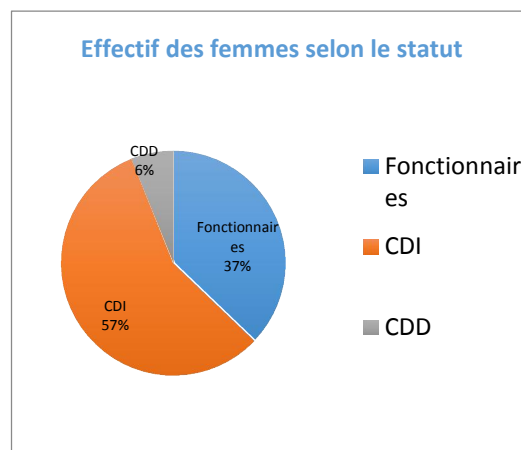
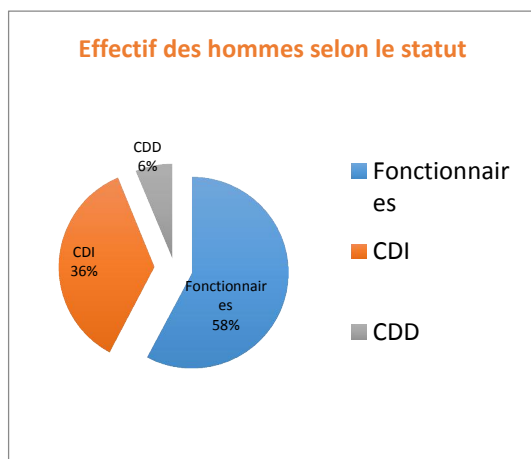


Source : Anact, exploitation des données sociales 2012 (Chappert F., Parlier M., Margaux V. ; 2013)

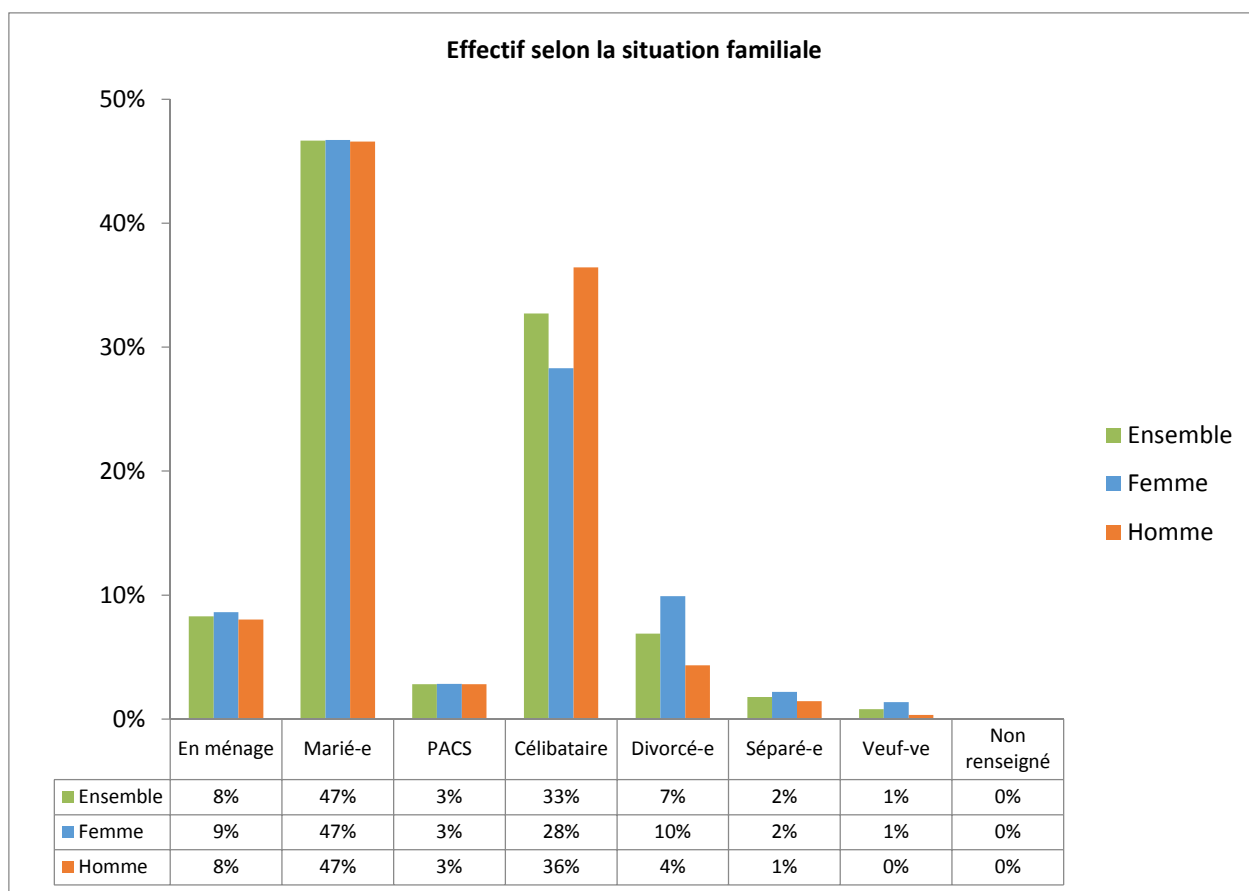
	En ménage	Marié-es	PACS	Célibataires	Divorcé-es	Séparé-es	Veuf-ves
Ensemble	8%	47%	3%	33%	7%	2%	1%



Source : Anact, exploitation des données sociales 2012 (Chappert F., Parlier M., Margaux V. ; 2013)



Source : Anact, exploitation des données sociales 2012 (Chappert F., Parlier M., Margaux V. ; 2013)



Source : Anact, exploitation des données sociales 2012 (Chappert F., Parlier M., Margaux V. ; 2013)

Annexe III- Guide d'entretien facteurs/factrices

L'idée est de réaliser un premier entretien assez court – on s'engage d'abord sur une durée de moins d'une heure - mais suffisamment ouvert pour repérer des thèmes qui pourraient être approfondis au cours d'un second entretien complémentaire si la personne en est d'accord. Annoncer les trois thèmes : parcours ; vécu global du travail (5 à 10 minutes pour chacun) ; le plus important : cinq aspects du travail (réserver au moins 30 minutes sur ce dernier grand thème).

I-Parcours

« Quand et comment vous être entré-e à la Poste ; votre parcours professionnel jusqu'à maintenant »

Objectifs

Repérer d'emblée si la personne est « fonctionnaire », ou « salariée », et si cette distinction est importante pour elle, et dans le collectif de travail. Repérer si la personne est issue d'un milieu familial où la Poste, ou la Fonction publique est présente, ou non. Etre attentif donc au poids des valeurs « service public » et donc des conflits de valeurs que peut révéler l'évolution en cours. Repérer l'ancienneté et le degré d'attachement relatifs à « sa » tournée, « ses » usagers-clients, le vécu de la sécabilité et des dernières « restructurations » sur le site.

Remarques

Aller à l'essentiel : vu la part des agents ayant plus de 15-20 ans d'ancienneté, veiller à ne pas passer plus de 10 minutes sur ce thème. Repérer les inflexions marquantes, et si elles ont été plutôt subies ou plutôt choisies. Parmi ces inflexions : les épisodes éventuels de santé-accident du travail significatifs, à compléter pour les femmes avec tout ce qui peut être lié aux grossesses et à la maternité. Commencer à repérer le vécu global du parcours, plutôt satisfaisant ou plutôt insatisfaisant ? Et anticiper le thème de fin d'entretien, sur la vision de l'avenir personnel et de l'avenir du métier.

II- D'abord, avant d'entrer dans les détails de votre travail : dans l'ensemble qu'est-ce qui vous plaît le plus ? Qu'est-ce qui vous déplaît le plus ?

Il s'agit ici d'être d'abord le moins directif possible, en permettant à des dimensions vécues centrales pour la personne de s'exprimer, avant que l'on « impose » notre grille de questions... Sans doute que certaines dimensions de pénibilité, de santé, d'usure physique et mentale peuvent alors sortir.

Nous allons maintenant aborder différents aspects de votre travail et de votre condition de travailleur. Pour chacun de ces aspects nous allons essayer de voir dans quelle mesure ils peuvent être sources de « risques professionnels » - pénibilité physique et/ou mentale - ou au contraire, de satisfactions

1-La Charge et les contraintes du travail et de l'organisation du travail

Bien distinguer travaux « intérieurs » - en baisse ? - et « extérieurs » - en hausse ?. Perception d'une pression temporelle accrue ? Prise de risques en deux roues, respect code de la route Etre attentif aux contraintes matérielles - et du matériel utilisé - et à leurs liens avec la morphologie et avec l'âge des agents. Mais il faut s'intéresser aussi aux contraintes et ressources psychiques de la relation avec les usagers-clients – incivilités, reconnaissance ?

Revenir sur les particularités éventuelles de la tournée et du moyen de locomotion et de la manière dont l'agent l'assume : se perçoit-il comme « prenant plus son temps pour un travail soigné » que d'autres ? Objectiver en demandant les horaires effectifs pratiqués.

Les variations – les variations non programmées - de la charge au cours de la semaine : source de stress ?

L'appréciation du mode de calcul de la charge par les « organisateurs »

2- Le Management, la RH, le soutien social et la reconnaissance

Appréciation globale de la qualité de l'ambiance et de l'entraide dans l'équipe (collègues et encadrant direct) et dans le collectif plus large (collègues des autres équipes, encadrement de l'unité) ; dont sexisme, machisme et racisme au travail

Sentiment de justice et de reconnaissance : dont « bonnes » et « mauvaises » tournées (les plus jeunes et/ou les moins anciens ont-ils le sentiment d'être sur les plus « mauvaises » tournées ?) dont reconnaissance par le public (indicateur : vente des calendriers ?)

Sentiment de reconnaissance via le salaire – dont primes ? – et les perspectives de carrière

3- Les conflits de valeur, la qualité du travail

Sentiment ou non de faire un travail de qualité. De « faire des choses contraires à ses valeurs ». Exemples : rapport aux prestations « commerciales ».

4-l'Articulation des temps du travail et de la vie hors travail

-Commencer par repérer la situation de famille concrète dans laquelle est la personne (et si en couple, l'activité professionnelle du/de la conjoint-e et ses contraintes/ressources)

-Au quotidien : les horaires traditionnels du facteur – matinaux- et les changements éventuels récents –fin du « fini parti », allongement ; « conciliation » avec les contraintes familiales et personnelles, et la « seconde journée » de travail ; dont autres activités-dont un second travail- l'après-midi.

- Sur le temps plus long : cycles, repos, RTT, congés. Dont prévisibilité et respect des souhaits de l'agent (apparemment priorité est donnée aux agents avec enfants). Dont sollicitations pour remplacer des absents. Dont, notamment pour les femmes, le temps partiel (la question s'est-elle posée ?).

5- Le rapport à l'avenir, la (in)sécurité du travail, et socio-économique

Rapport à l'avenir personnel – vision des restructurations permanentes, perspectives de carrière - et à l'avenir collectif – que va devenir le métier de facteur ? Retraite ?

